香港申訴專員

2020/21 年報



正面看投訴
共建好制度

本年度

主要統計數字

接到的投訴
29,814

- **96%** 透過電郵／傳真
- **2.8%** 透過郵件
- **0.7%** 親臨本署
- **0.5%** 致電本署

已完成的投訴個案
30,021

- **27,195** 經評審並終結
- **2,480** 經查訊後終結
- **167** 經全面調查後終結
- **179** 經調解後終結

投訴個案因本署職權範圍所限經初步評審後於15個工作天內終結

99.8%

目標：99.0%

個案於三個月內終結

82.2%

目標：80.0%

個案於六個月內終結

98.1%

目標：99.0%

9

已完成的主動調查

136

已完成的與公開資料有關的個案

提出的建議

194

接到的查詢

7,505

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

目錄

大事紀要 P.4

申訴專員緒言 P.8

第一章 職能及權力 P.16
第二章 主動調查 P.22
第三章 投訴 P.34
第四章 調解 P.60
第五章 公開資料 P.66
第六章 改善公共行政 P.76
第七章 傳遞本署的資訊 P.82
第八章 內部行政 P.88

附件
附件1 《申訴專員條例》附表所列機構一覽 P.94
附件2 對投訴不予跟進或不展開調查的情況 P.98
附件3 個案數字 P.99
附件4 接到及已跟進並終結的投訴個案 P.100
附件5 以查訊方式終結的投訴個案結果 P.104
附件6 經全面調查後終結的個案索引 P.108
附件7 顧問名單 P.119

財務報表
截至2021年3月31日止年度 P.122

投訴人約章 P.144

大事紀要

1988年

7月20日
立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989年

2月1日
- 制定《行政事務申訴專員條例》
- 第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日
行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

1993年

7月21日
完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994年



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

2月1日
第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日
《行政事務申訴專員條例》的修訂獲通過：
- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日
委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日
「行政事務申訴專員」及「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」及「申訴專員公署」

1995年

3月1日
擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

1996年

3月1日
邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

12月27日
「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日
推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日
設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1999年

4月1日
第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日
擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員



第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

2001年

3月28日
推出電話投訴服務

12月19日
《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002年

9月6日
遷到位於上環信德中心的永久辦公地方



2004年



第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

4月1日
戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

2005年

10月24日
行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引



簽署行政安排備忘錄

2009年

4月1日

第四任申訴專員
黎年先生，GBS, JP履新



*第四任申訴專員黎年先生，
GBS, JP*

2014年

4月1日

第五任申訴專員劉燕卿女士，
SBS, JP履新



*第五任申訴專員劉燕卿女士，
SBS, JP*

2019年

4月1日

第六任申訴專員趙慧賢女士，
PDSM, PMSM履新



*第六任申訴專員趙慧賢女士，
PDSM, PMSM*

2020年

12月

- 首次透過社交媒體播放申訴專員嘉許獎頒獎典禮
- 新聞發布會以純網上直播方式舉行



申訴專員緒言



大家在過去一年都深刻體會到2019冠狀病毒病對社會各方面造成的深遠影響。政府實施社交距離限制及其他管制措施，公共服務因而受到影響。政府部門及公營機構不但須因應疫情實施特別工作安排，且須以特殊方式提供特殊的公共服務。有關行政失當的投訴亦隨之接踵而來，涉及的事項涵蓋公共服務延誤及暫停、公共設施關閉、補貼的審批、環境衞生問題，以及部門和機構對查詢及投訴回應緩慢等。

我們就這些投訴進行查訊及調查時，察覺到政府及公營機構能有效地向市民大眾傳遞訊息至為重要。政府能清晰及時地發布有關公共服務變更的資訊，對管理公眾期望及提升公眾的信心極之重要，亦有助市民盡早另作籌謀。公共服務提供者須留意不斷轉變的客觀環境，參考一路汲取的經驗教訓，因時制宜，靈活變通，調整服務。各政府部門及公營機構無疑已為適應「新常態」付出很大努力，但同時亦須好好思考如何提升機構本身的應變能耐，以面對時代的挑戰。



公署在盡量減少社交接觸之餘，竭力繼續為市民提供服務。我們實施了特別工作安排，包括職員輪流「在家工作」，務求在維持服務及控制感染兩者之間取得平衡。我們要求市民親臨公署前必須先行預約，亦鼓勵他們以其他方式（例如透過電郵或電話）聯絡我們，以減少面對面的接觸。在本年度，我們接到共29,814宗投訴，足以證明申訴專員公署在這個艱難的時期仍能為市民提供獨立申訴途徑的重要性。即使撇除有關相同課題或事件的同類主題投訴，公署在年度內接到的一般投訴數目為4,659宗，仍跟往年相若。

被投訴的機構需要更長時間才能回應公署的調查，令我們在處理投訴時要履行服務承諾，面對頗大壓力。為加快處理個案，我們積極尋求以調解方式解決合適的投訴個案。由於許多公職人員須在家工作，令安排調解的工作較為困難；不過，公署人員加倍努力，最終能在這個非比尋常的年度內以調解方式處理了多達179宗個案，成績令人非常滿意。縱使在工作中遇上種種挑戰，我們仍排除萬難，在年度內完成了30,021宗投訴個案，且達到大部分服務承諾。主動調查方面，我們亦能保持勢頭，在年度結束前完成了共九項主動調查，另展開了12項新的主動調查。為此，我必須感謝全體職員發揮團隊精神，盡心竭誠地工作。

公署在年度內接到的同類主題投訴數目再創新高，達25,155宗。處理這類投訴不但使公署的工作量增加，亦由於事涉投訴人均情緒高漲，故亦加重了我們的工作壓力。此外，市民對資訊透明的渴求有增無減，涉及《公開資料守則》的投訴因而上升至110宗，為歷年最多。這類投訴有些是與去年社會事件的餘波有關的。

另一方面，我們略為放寬了重新評審及覆檢已終結個案的準則，亦訂定了更清晰的處理時限，以應對態度堅持的投訴人的需要，我們亦因此能重新審研這類個案並向投訴人更詳細地解釋公署的調查所得及決定。因此，公署在本年度內重新評審及覆檢的個案分別達277宗及220宗。然而，令本人感到欣慰的，是經全面覆檢並重新審研證據及／或進一步調查後，絕大部分這類個案均維持原本的決定，這不但證明公署最初的決定理據充分，亦反映我們的調查工作質素優良。儘管如此，偶爾仍會有投訴人透過法律途徑挑戰本人的決定。年度內，有兩名投訴人提出司法覆核以圖推翻本人就其個案所作的決定，亦有數名投訴人對公署或負責其個案的職員提出民事索償。這些挑戰均不成功。我們會繼續保持警覺，確保調查過程嚴謹周詳，證據分析一絲不苟，務求就個案得出合理可信的結果，並向投訴人清楚解釋我們的結論。

公署繼續推動正面的投訴文化，每年均舉辦「申訴專員嘉許獎」以表揚在處理投訴及客戶服務方面表現出色的機構和公職人員。今年，頒獎典禮首次以網上播放的形式進行，這有賴各獲獎機構及公職人員全力配合，分別錄影頒獎片段，令典禮得以在保持社交距離的情況下順利舉行。除頒發一年一度的「申訴專員嘉許獎」外，我們於年度內亦發出更多表揚信予在處理投訴方面表現優異，並迅速協助公署調查工作的公職人員。為宣揚公署的工作及增進伙伴機構之間的了解，公署亦借助資訊科技，為他們舉辦了簡介會／座談會，分享處理投訴的最佳工作方法和心得。

公署的五年策略性計劃在2020/21年度踏入第二年。本人已在去年年報的「緒言」簡述計劃的內容。2019冠狀病毒病疫情一方面對計劃的推行造成掣肘，另一方面則促使我們提高運作的靈活度及重新思考計劃的優次。整體而言，策略性計劃如期推展，此外，公署大幅提升資訊科技基礎設備，更廣泛使用數碼平台來宣揚我們的工作及接觸市民。自2020/21年度起，公署在Facebook及YouTube直播公布主動調查結果的新聞發布會，亦把更多個案的調查報告上載到公署網頁，以增加工作的透明度，歷年來所拍攝及累積的宣傳片亦上載至公署的YouTube頻道再次播出。

又一個充滿挑戰的年度結束之際，本人及公署全體職員承諾繼續克盡厥職，透過不偏不倚及客觀的調查，推動公平公正及向公眾問責的公共行政。公署期望各持份者繼續鼎力支持，讓我們保持朝氣活力，服務社會。

趙慧賢
申訴專員
2021年3月31日

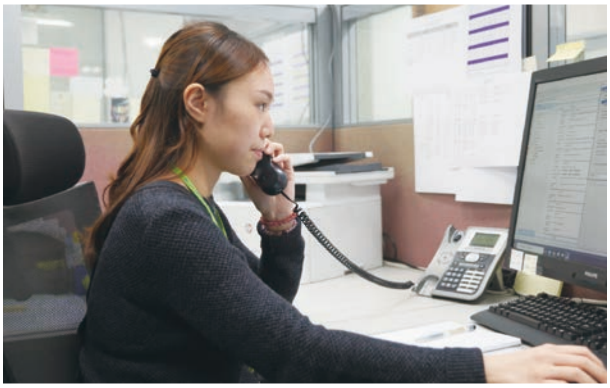


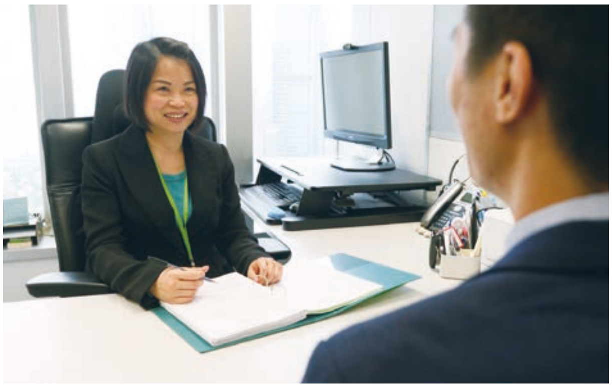


首長級人員

- 申訴專員趙慧賢女士
- 副申訴專員蘇錦成先生
- 助理申訴專員翟瑞恒先生
- 助理申訴專員謝綺雯女士





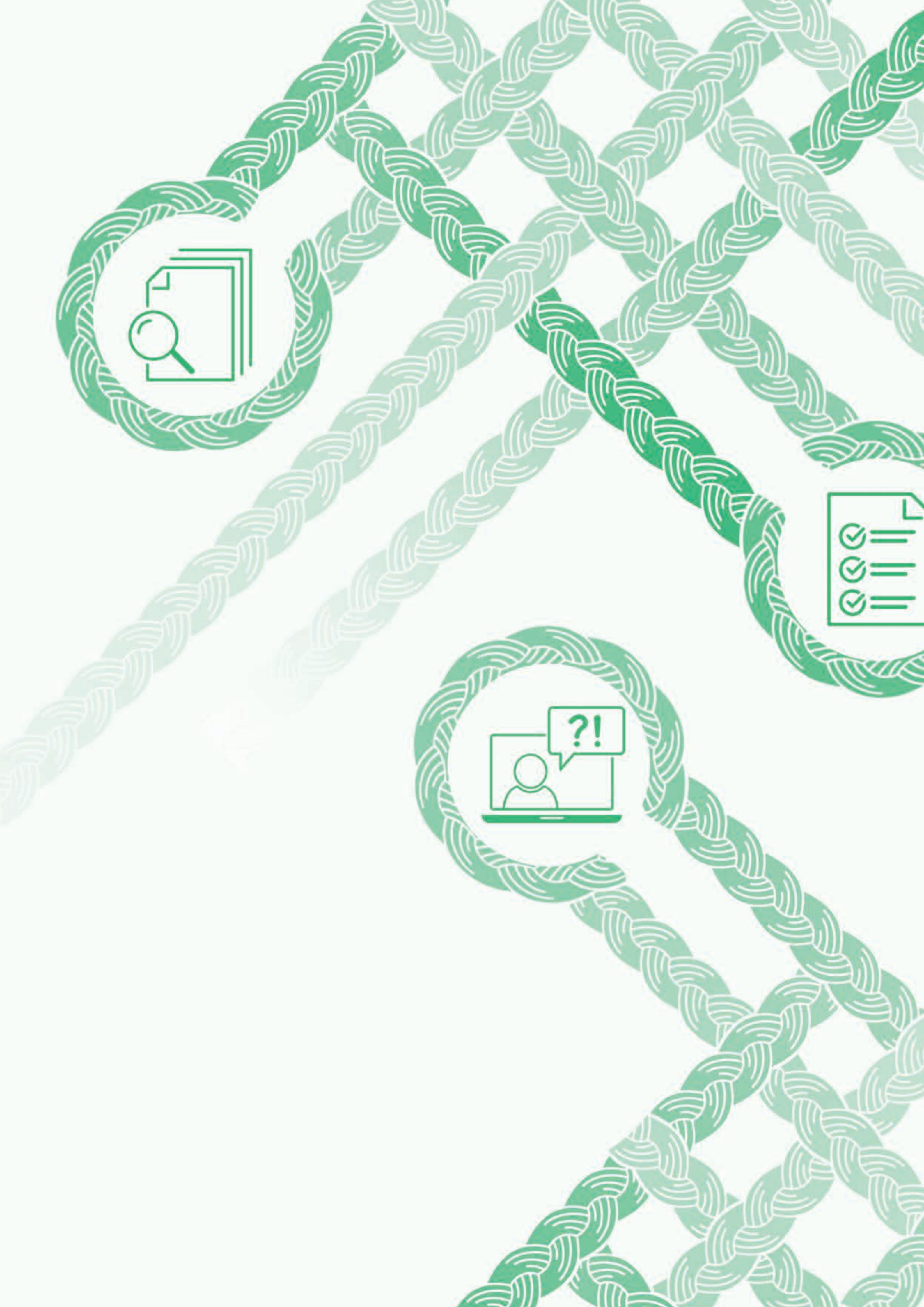







申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN





章節

香港申訴專員
2020/21年報

第一章

職能及權力

本署的角色：

申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》（「《條例》」）成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政，包括：

調查各項涉嫌
行政失當的投訴

辨識行政體制上的
不足之處

建議採取補救和改善措施，
以解決市民的不滿，
並提高公共行政質素

本署的職能：

投訴個案

調查由受屈人士提出，有關涉嫌行政失當（包括違反《公開資料守則》（「《守則》」））的投訴個案。

主動調查

就涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，進行主動調查。

調查對象限於《條例》附表1第1部及第2部所列的政府部門及公營機構。

（所列機構，參見**附件1**）

不受本署調查的事宜：

- 投訴所涉機構不在《條例》附表1之列（如選舉管理委員會、城市規劃委員會、區議會等）
- 投訴所涉機構列於《條例》附表1第2部（如香港警務處、廉政公署等）但投訴事項與《守則》無關
- 與以下行動有關的投訴：
  - 法律程序或檢控任何人的決定
  - 合約或商業交易
  - 人事方面的事宜
  - 施加或更改土地權益條款的決定

（所有不受調查的行動，參見**附件2**）

本署不予跟進的投訴個案：

- 投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年
- 投訴人沒有透露姓名、無從識別其身份或下落不明
- 投訴並非由受屈人士提出
- 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

（有關《條例》列明的限制，參見**附件2**）

涉及調查專業判斷的投訴

- 本署不會調查所涉機構純粹根據其專業判斷所作的行動或決定
- 假如有關行動或決定也牽涉到行政方面，則本署可以調查屬於行政範疇的事宜

涉及政策事宜的投訴

政策若在制定時通過正式審議和授權的程序，本署一般不會對充分按照有關政策所採取的行動進行調查

然而，本署若認為某項政策涉及嚴重的不公，則可以展開調查及促請所涉機構檢討看來不合時宜的政策

本署獲賦予的權力：

調查
進行查訊、獲取資料及文件、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所

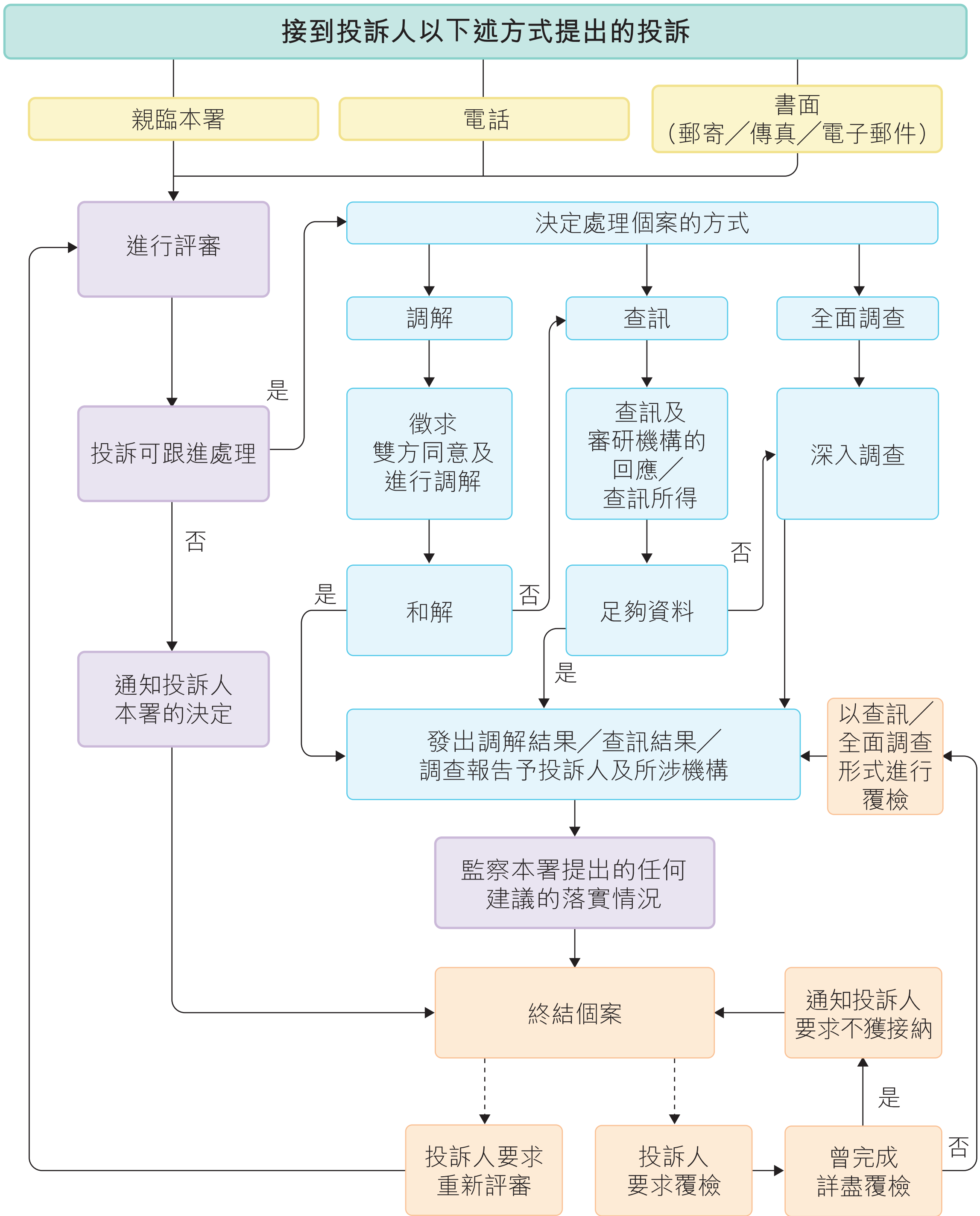
作出結論及建議
對投訴下結論，並提出建議

發表報告
向所涉機構的首長報告調查結果；如有需要，亦可向行政長官提交報告

本署對投訴個案的保密規定：

- 申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何有關投訴及調查的資料，否則可判處罰款及監禁
- 申訴專員可基於公眾利益，在不披露所涉人士身份的情況下就任何調查發表報告

處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面
（郵寄／傳真／電子郵件）
進行評審
決定處理個案的方式
調解
查訊
全面調查
是
投訴可跟進處理
徵求
雙方同意及
進行調解
查訊及
審研機構的
回應／
查訊所得
深入調查
否
否
是
和解
否
足夠資料
是
通知投訴人
本署的決定
發出調解結果／查訊結果／
調查報告予投訴人及所涉機構
以查訊／
全面調查
形式進行
覆檢
監察本署提出的任何
建議的落實情況
終結個案
通知投訴人
要求不獲接納
是
否
投訴人要求
重新評審
投訴人
要求覆檢
曾完成
詳盡覆檢

用語詞彙

行政失當
行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政欠缺效率、拙劣或不妥善，包括不合理的行為；濫用權力或權能；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮及不為他人着想的行動。

查詢
指市民要求本署提供資料或意見。

投訴
投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

同類主題投訴
市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

投訴事項不在本署職權範圍內
指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

受條文所限不得調查
指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

投訴已撤回
指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，申訴專員仍可能會繼續跟進個案。

投訴人的同意
投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

調解

指投訴人與被投訴機構在自願的情況下，同意以會面或電話方式討論投訴個案，尋求雙方均願意接受的解決方法。本署的調查主任會以中立調解員的身份，促使雙方達成和解。

查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或本署所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

未有定論

是本署就投訴或當中某個投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立而下結論。

主動調查

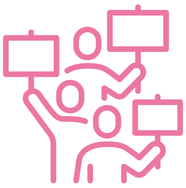
指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或受市民關注的課題。

主動調查

申訴專員有權展開主動調查，以探討某些可能與行政失當有關的問題。這些問題大多涉及行政體制上的流弊或重大的公眾利益，是廣受社會關注的課題，或是本署已多次接到投訴的同類事情，往往會觸發我們展開主動調查。

初步查訊

課題廣受社會關注



就同類事情多次接到投訴



在決定是否對某課題展開主動調查之前，本署通常會進行初步查訊。在查訊的過程中，本署亦會按照保密原則，向有關機構索取資料或要求解釋。若查訊結果顯示有需要作進一步研究，我們會展開主動調查。

主動調查的方法

一般而言，如決定就某課題展開主動調查，我們會作公布並徵詢公眾意見。進行主動調查時，本署會按照一貫做法向相關機構索取重要資料，亦會視乎主動調查課題的性質，決定是否邀請相關界別的人士及業內專家提供意見。



與有關機構進行討論



諮詢業內專家



邀請市民大眾提出意見

在展開主動調查及總結有關調查前，本署通常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這類交流有助澄清疑問及更深入地探討問題。

發表調查報告

《條例》賦予申訴專員權力，可基於公眾利益，在新聞發布會或本署網頁上發表主動調查報告。

本署的主動調查並非每次都以有關部門或機構有嚴重行政失當為結論。事實上，部分事涉機構在本署進行調查期間可能已經採取了補救╱改善措施。不過，我們相信市民大眾都希望知道本署已完成的工作和調查所得。故此，本署會以不同形式發表所有主動調查報告。

本年度，本署完成了九項主動調查，當中七項的調查結果已於新聞發布會上公布，其餘兩項則透過新聞公報發表，而所有主動調查報告均已上載本署網頁。在年度內完成的主動調查一覽見以下圖表。

在2020/21年度，

本署完成了：
9 項主動調查

本署提出了：
68 項建議

OMB/DI/424	康樂及文化事務署公眾泳池泳線分配及監管機制
OMB/DI/428	滲水投訴調查聯合辦事處處理滲水舉報的成效
OMB/DI/430	食物環境衞生署對外判街道潔淨服務的監管
OMB/DI/433	私家醫院低收費病床的使用
OMB/DI/436	康樂及文化事務署公眾泳池公眾授泳活動的規管
OMB/DI/437	有關CSI口罩的生產、分發、點存和使用安排
OMB/DI/439	房屋署公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修
OMB/DI/440	政府對私人樓宇污水渠錯誤接駁至雨水收集系統問題的處理
OMB/DI/442	政府監管私營醫療機構提供疫苗機制

主動調查報告摘要

（各主動調查報告全文可於本署網頁www.ombudsman.hk瀏覽）

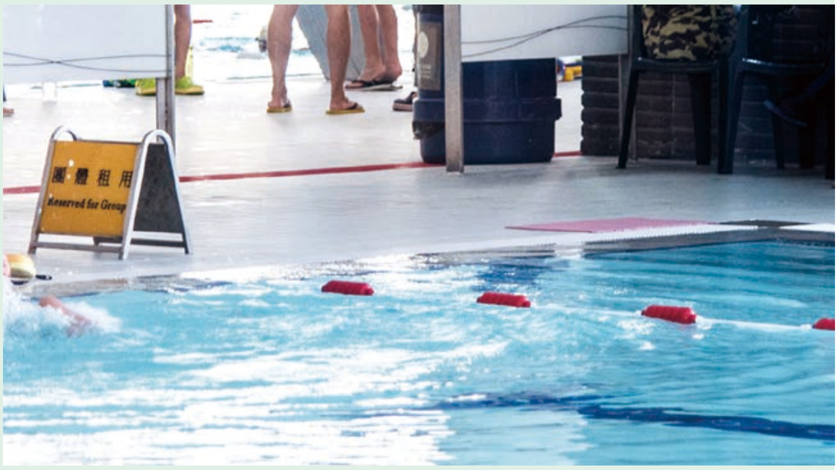
康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/424　　完成日期：2020年7月7日

康樂及文化事務署公眾泳池泳線分配及監管機制

本署調查所得

康樂及文化事務署（「康文署」）設立「中央分配泳線計劃」（「中央計劃」），以協調相關體育總會／泳會對公眾泳池主池泳線的需求，為泳員長遠訓練提供穩定的場地。本署的調查發現，康文署並沒有就該計劃所分配的泳線訂立清晰用途限制，亦沒有監管各體育總會如何分配泳線。此外，該署未能有效核查體育總會／泳會有否利用獲配的泳線牟利，並且對泳會經常取消租用及違規轉讓泳線的問題規管不足。



建議

申訴專員就「中央計劃」向康文署提出了八項改善建議，包括對所分配的泳線訂立清晰用途限制；檢討透過計劃分配的泳線時數；考慮成立獨立小組或委員會，與業界及持份者共同制定客觀和透明的泳線分配機制和標準；研究為每個泳會可獲分配的泳線時數設定上限；加強對泳會的監察，確保獲配的泳線只作非牟利用途；限制泳會取消租用泳線；制定取消租用泳線的機制；以及加強有關違規轉讓泳線的規管工作。

食物環境衞生署及屋宇署

個案編號：OMB/DI/428　完成日期：2020年12月14日

滲水投訴調查聯合辦事處處理滲水舉報的成效

本署調查所得

滲水投訴調查聯合辦事處（「滲水辦」）由食物環境衞生署及屋宇署組成，專責進行調查以找出造成衞生妨擾的滲水源頭，並採取相應的執法行動。

本署的調查發現，滲水辦在處理舉報、監察職員和顧問公司的工作，以及該辦的組織架構方面，皆有可改善之處。該辦利用新測試技術尋找滲水源頭的成功率較高，因此應更廣泛使用新技術。該辦亦應研究推出調解服務。



建議

申訴專員向滲水辦提出八項建議，包括積極清理積壓個案；檢討和改善業務流程；探討簡化顧問公司的調查報告；探討需時較長完成行動的問題並就複雜個案制訂可行的參考／表現指標；積極考慮在更多地區使用新測試技術進行調查；加強監察顧問公司並探討提升對他們的罰則；積極考慮由一個部門擔綱主導部門和設立「個案經理」制度；以及盡快落實相關檢討小組的中期建議並研究推出調解服務。

食物環境衞生署

個案編號：OMB/DI/430　　完成日期：2020年10月27日

食物環境衞生署對外判街道潔淨服務的監管

本署調查所得

由2000年開始，食物環境衞生署（「食環署」）透過招標機制，以服務合約形式委聘外判承辦商，為本港提供街道潔淨服務。社會上有意見指，過往以「價低者得」的方式批出服務合約以致服務質素參差，以及食環署對外判承辦商的服務表現監管不足。

本署的調查發現，食環署對外判街道潔淨服務的管理，包括招標機制、「扣分制」，以及該署的日常監管工作，皆有可改善之處。食環署應採取措施，持續改善街道潔淨服務。



建議

申訴專員向食環署提出十項建議，包括檢討和進一步改善招標機制；與有關政策局研究改善監察外判承辦商服務的機制或措施；檢討扣減服務月費的機制；檢討監察外判承辦商的整體服務表現機制；整理和分析投訴資料；制訂有關街道潔淨投訴熱點的監察名單；以及考慮為監察名單制訂跟進指引。

食物及衞生局、衞生署和醫院管理局

個案編號：OMB/DI/433　完成日期：2020年7月7日

私家醫院低收費病床的使用

本署調查所得

本港有兩間私家醫院須按照批地條款提供不少於兩成的病床作為低收費病床。本署的調查發現，政府當局在推廣低收費病床的使用，以及醫院管理局（「醫管局」）在流感高峰期與兩間私家醫院就低收費病床的轉介安排，均有可改善之處。此外，本署認為，即使政府會改為要求私家醫院提供套餐式收費，亦應繼續觀察並重新檢視低收費病床的政策。



建議

申訴專員對食物及衞生局、衞生署和醫管局合共提出了九項建議，主要包括探討如何更有效善用低收費病床，並重新檢視相關政策；加強宣傳低收費病床；研究如何增加其吸引力；檢視並優化流感高峰期的轉介病人使用低收費病床的安排；以及探討更多善用低收費病床的方案，以分流公立醫院的病人至私營醫療系統。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/436　　完成日期：2020年7月7日

康樂及文化事務署公眾泳池公眾授泳活動的規管

本署調查所得

康樂及文化事務署（「康文署」）一般容許泳客在轄下公眾泳池內有秩序地進行授泳活動。該署在九個公眾泳池設立了公眾授泳區，以減少公眾授泳活動對其他泳客的滋擾。本署的調查發現，公眾授泳活動對其他泳客構成滋擾的問題持續，康文署對公眾授泳活動的監察和規管仍有待改進。



建議

申訴專員向康文署提出了四項改善建議，包括對設立公眾授泳區制定統一和具體的政策；積極研究是否在更多公眾泳池內設立公眾授泳區；加強對公眾授泳區的管理，並且訂立具體的使用條款；以及加強收集及分析公眾授泳活動的數據，以協助制定設立公眾授泳區的政策和機制，以及該區域的管理措施。

懲教署及政府物流服務署

個案編號：OMB/DI/437　　完成日期：2020年12月14日

有關CSI口罩的生產、分發、點存和使用安排

本署調查所得

2020年年初，2019冠狀病毒病疫情開始爆發，過濾口罩供不應求，但有由懲教署生產的過濾口罩，即「CSI口罩」在市面出現，令人懷疑有人挪用CSI口罩。

本署的調查發現，懲教署由生產至付運CSI口罩，以及政府物流服務署（「物流署」）由採購至分發CSI口罩的整體安排，均未見漏洞。惟個別獲分發CSI口罩的政府部門於疫情發生前分發口罩尺度鬆緊不一，以及處理過期口罩未夠嚴謹。有關做法雖無違反《物料供應及採購規例》對屬於耗用物品的CSI口罩的相關規定，但可能會增加CSI口罩被濫用的風險。

本署亦發現，於本年初曾有零星的CSI口罩在市面出售，部分被檢獲的口罩可能是過期應予丟棄的口罩。



建議

申訴專員向懲教署和物流署提出了七項改善建議，當中包括懲教署應重新檢視在日常情況及緊急事故下接受訂購CSI口罩的政策；物流署應就在日常情況及緊急事故下如何分發、管理個人防護裝備（包括CSI口罩）及監察其使用量制定並向部門發出指引，以及應盡快就處理過期口罩的恰當方法向部門發出指引。

香港房屋委員會及房屋署

個案編號：OMB/DI/439　　完成日期：2020年10月27日

房屋署公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修

本署調查所得

香港房屋委員會（「房委會」）轄下的公共屋邨設有超過5,000個遊樂及健體設施，由房屋署負責管理、保養和維修。本署的調查發現，部分設施維修個案需時數以月計才能完成，而房屋署沒有為各項維修程序設定時限，也沒訂立機制或系統以有效監察整體維修過程。此外，有個案反映部分公共屋邨前線人員未能準確辨識設施的損耗情況和所涉的安全隱患；而個別承辦商進行簡單的設施維修工程亦不時出現延誤。另一方面，房屋署有需要深入了解公共屋邨居民對遊樂場設施的意見和需要。



建議

申訴專員向房委會及房屋署提出了十項改善建議，主要包括為屋邨前線人員負責的維修設施程序設定合理時限；設立有效機制和具體措施加強監察設施的整體維修過程；加強屋邨前線職員有關檢查設施的工作之培訓並提供清晰指引；檢討現時對承辦商的監管制度；研究如何引入更多承辦商；以及就設計及選購設施增加公眾參與。

屋宇署、環境保護署及渠務署

個案編號：OMB/DI/440　完成日期：2021年3月26日

政府對私人樓宇污水渠錯誤接駁至雨水收集系統問題的處理

本署調查所得

根據環境保護署（「環保署」），私人樓宇污水渠錯駁至樓宇或公用雨水渠排水系統（「駁錯渠」）是影響本港沿岸水質的主要污染源之一。

本署的調查發現，屋宇署有嚴重延誤處理駁錯渠個案的情況。延誤原因包括：該署的監察機制未能發揮預期效用；該署未有及早展開調查、未有妥善分配人手處理個案、未有果斷執法，以及未有主動向「三無大廈」提供協助。本署亦發現，環保署按《水污染管制條例》調查駁錯渠個案有實際困難；渠務署則在查找和轉介駁錯渠個案，以至實施紓緩措施方面，表現恰如其份。



建議

申訴專員向屋宇署和環保署提出了八項改善建議，當中包括屋宇署應制訂清理積壓個案時間表、改良監察個案進度的機制，以及考慮主動把涉及「三無大廈」的駁錯渠個案轉介給民政事務總署；環保署應徵詢律政司意見，探討憑藉環境證據申請進入處所手令的可行性，以及考慮修訂相關法例，以提升執法效能。

食物及衞生局、衞生署和香港海關

個案編號：OMB/DI/442　　完成日期：2021年3月2日

政府監管私營醫療機構提供疫苗機制

本署調查所得

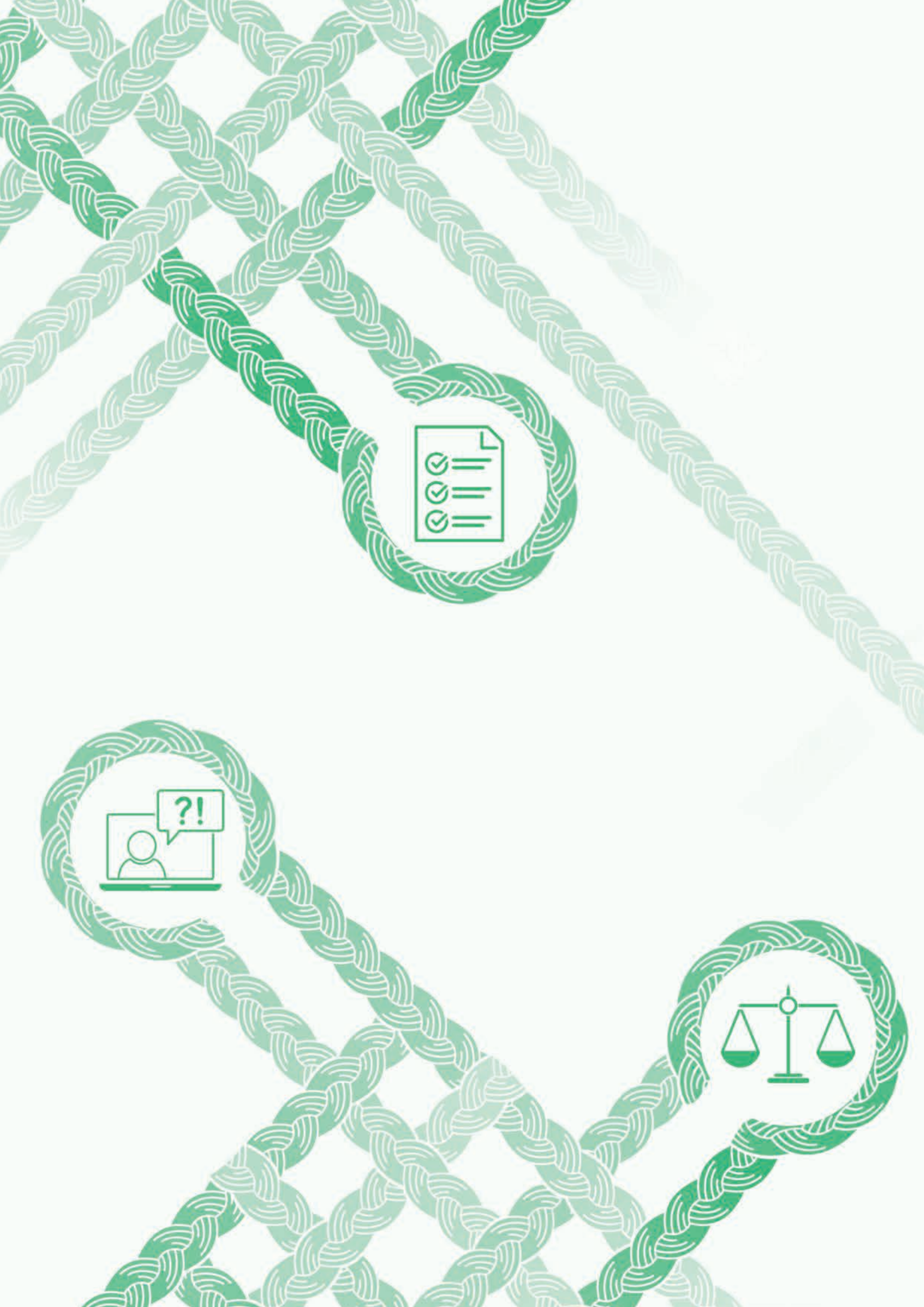
2019年年中，傳媒報道私營醫療機構涉嫌提供有問題的九價子宮頸癌疫苗，衞生署及香港海關（「海關」）在有關機構處所搜獲冒牌疫苗，令市民關注政府對疫苗的監管。

本署的調查發現，過往當局對私營醫療機構所提供的出現水貨、假貨風險不高的疫苗已有頗全面的監管機制；衞生署及海關在事件發生後有迅速執法和實施了多項措施以加強監管。然而，當局過往對供不應求的疫苗之監管並不足夠，亦沒有在事發後主動向市民詳細交代政府的監管機制和引入的加強監管措施。



建議

申訴專員向食物及衞生局、衞生署及海關提出四項建議，包括密切觀察引入的加強監管措施的成效，按需要作出調整；將藥劑製品的供求情況納入為衞生署的市場監測機制的風險評估因素；檢討發布資訊機制，若發生重大藥劑製品事件，應盡早主動向公眾交代相關監管機制、採取的行動和會引入的改善措施；以及提高新引進疫苗的資訊的透明度，主動適時向市民提供新疫苗的安全性、效用、供應等訊息。



第三章

投訴

概覽

受到2019冠狀病毒病及上年度社會動盪的持續影響，公署在2020/21年度仍然面對艱巨的挑戰。

年內，我們接到共29,814宗投訴，打破歷年的記錄。當中25,155宗為同類主題投訴的從屬個案，亦創歷來新高。今年，引致較多投訴的課題包括：政府涉嫌沒有就某個位於政府土地的墳墓採取行動、政府如何處理2019冠狀病毒病疫情，以及在疫情中公共服務受影響。

此外，由於本署在年度內須間歇性實施特別工作安排，而被投訴機構亦需要更長時間始能回應本署的查訊，令我們處理個案的過程百上加斤。這些因素均令我們在投訴個案處理要達至服務承諾，面對嚴峻挑戰。

儘管挑戰重重，本署完成處理共30,021宗投訴，包括27,195宗經評審並終結的個案，以及2,826宗已跟進並終結的個案。

2020/21年度主要數字一覽



投訴總數
29,814宗



一般投訴
(不包括同類
主題投訴)
4,659宗



同類主題投訴
25,155宗



查詢
7,505宗

整體投訴及查詢處理

投訴總數
29,814宗

較上年度
50.8%

查詢
7,505宗

較上年度
12.5%

在本報告年度，本署接到共29,814宗投訴個案，較上年度的19,767宗增加50.8%。大部分投訴個案為同類主題投訴，共25,155宗。連同由上年度轉入的899宗投訴個案，我們在本年度須處理的投訴合共30,713宗，去年則為20,737宗。至於本年度內接到的查詢則有7,505宗，較去年的8,581宗為少。

投訴方式

透過電郵提出投訴依然是最多市民採用的投訴方式，本署在年度內接到的電郵投訴共28,485宗（佔95.5%）。其次多市民選用的提出投訴方式，則繼續是郵寄信件。

電郵
28,485宗

郵寄
847宗

親臨本署
196宗

傳真
138宗

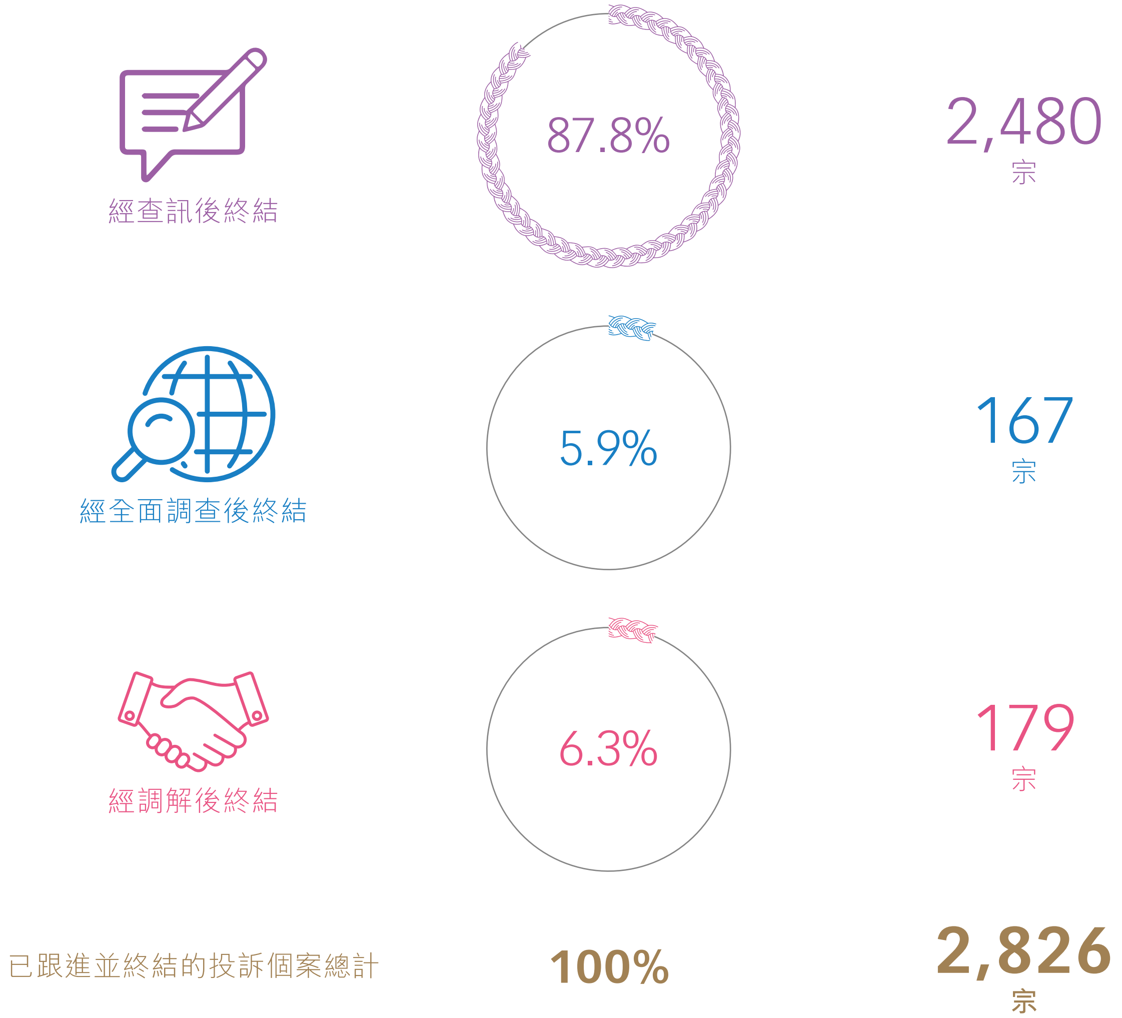
電話
148宗

已處理的投訴

我們在本年度完成處理的投訴個案達30,021宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的97.7%。在30,021宗已完成處理的投訴當中，2,826宗為已跟進並終結，其餘27,195宗則經評審後終結。

本年度已跟進並終結的個案共2,826宗，數目跟去年的2,807宗相若。我們注意到，在已跟進並終結的個案中，有220宗（7.8%）與2019冠狀病毒病疫情有關，主要涉及補貼的審批、公共服務受影響、退回租金／入場費及檢疫安排等問題。

已跟進並終結的個案的處理方式如下：



其餘的個案（27,195宗）經評審後終結，當中包括投訴缺乏充分理據（1,295宗，佔經評審後終結個案4.8%），或受本署職權範圍或《條例》所限（25,900宗，佔經評審後終結個案95.2%）。在2020/21年度經評審並終結的個案多於2019/20年度的17,031宗，絕大部分為同類主題投訴。

詳細個案數字請參閱**附件3**。

投訴的主要原因

根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

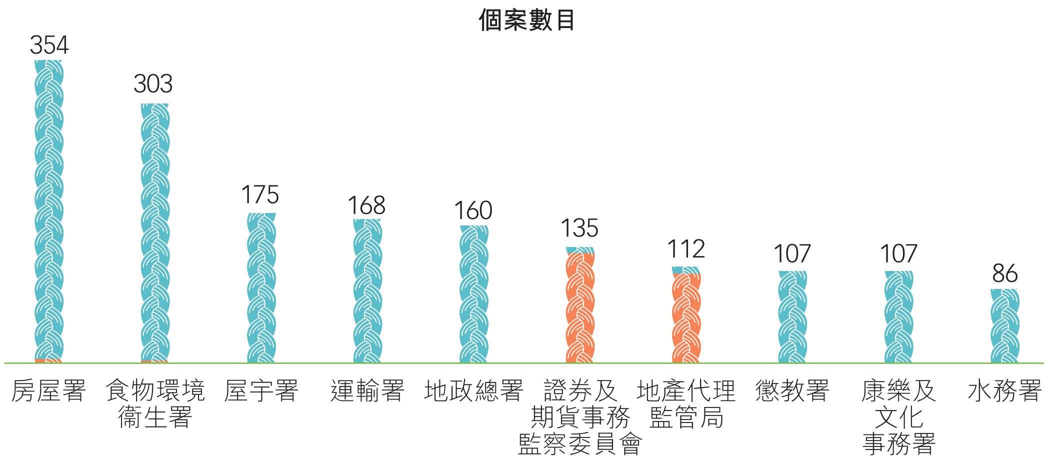
- 監管不力 82.2%
- 出錯、意見╱決定錯誤 7.0%
- 延誤╱沒有採取行動 2.8%
- 沒有回應╱答覆投訴或查詢 1.9%
- 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見） 1.7%

在2020/21年度，「監管不力」是引致投訴的最主要原因，歸入這個原因的個案大部分為數目龐大的同類主題投訴。若豁除同類主題投訴，則「出錯、意見╱決定錯誤」依然是引致投訴的最主要原因。

- 出錯、意見╱決定錯誤 32.3%
- 監管不力 15.3%
- 延誤╱沒有採取行動 14.7%
- 沒有回應╱答覆投訴或查詢 9.9%
- 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見） 7.2%

最多人投訴的機構

根據本年度內已跟進並終結的投訴個案數目，被投訴最多的機構如下：



註1.「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。
註2. 被投訴最多的十個機構佔本署已跟進並終結的2,826宗投訴個案的60.4%。
註3. 表示同類主題投訴。

接到及已跟進並終結的投訴個案（按機構排列），載於**附件4**。

2020/21年度履行服務承諾的統計數字

受2019冠狀病毒病疫情影響，被投訴機構需要更長時間才能回應本署的調查及查訊；而本署在年度內間歇性實施特別工作安排，亦影響了處理個案的工作。縱使我們已竭盡全力務求在疫情中維持服務，整體處理個案的時間仍不免受到影響。在處理投訴方面，雖然我們仍能夠達到服務承諾所訂定的大部分標準，但只有98.1%投訴個案能夠在六個月內完成處理，與承諾指標仍相距0.9個百分點。

投訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收投訴個案	5個工作天內	99%	99.9%
受本署職權範圍所限，經初步評審後終結投訴個案	10個工作天內	90%	99.4%
	15個工作天內	99%	99.8%
完成投訴個案	3個月內	80%	82.2%
	6個月內	99%	98.1%

在查詢方面，特別工作安排亦對我們的處理時間有所影響。整體而言，有99%的書面查詢能夠在十個工作天內答覆。

查詢	服務標準	承諾指標	達標率
答覆書面查詢	5個工作天內	95%	88.4%
	10個工作天內	99%	99.0%

同類主題投訴及一般投訴

同類主題投訴

在本年度，本署接到同類主題投訴的從屬個案共25,155宗，與上年度的15,034宗比較，增加了67.3%。



同類主題投訴

25,155宗

較上年度 ↑67.3%

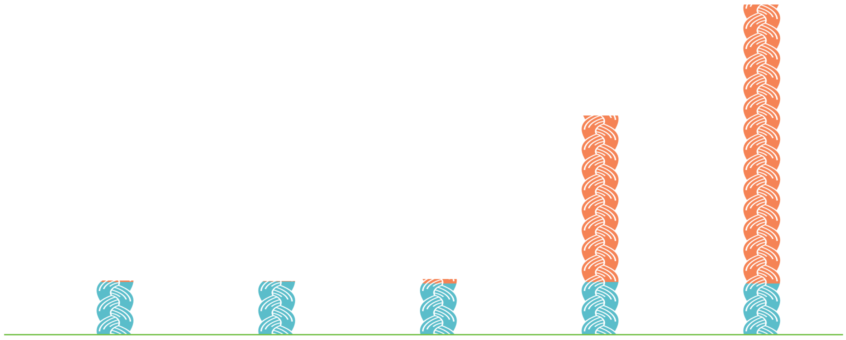
我們理解同類主題投訴反映市民所關注的事項。然而，當中大量的個案由於投訴缺乏充分理據或本署受《條例》所限而未能跟進。

年度	接到的從屬個案數目	主要同類主題投訴（從屬個案數目）
2016/17	74	運輸署涉嫌無理要求某車輛製造商移除車上視像顯示器的某些功能（41宗） 漁農自然護理署涉嫌更改關於在郊野公園內舉辦越野賽事的審批政策（18宗）
2017/18	68	選舉事務處遺失一部載有選民個人資料的電腦（25宗） 某屋邨內擬議興建的一條行人天橋（13宗）
2018/19	349	延誤提供子宮頸癌疫苗（155宗） 有關地產代理提供回贈的公眾教育短片（150宗）
2019/20	15,034	本地免費電視廣播機構獲免除播放香港電台節目的要求（3,808宗） 香港電台一個時事節目的報道內容（2,566宗）
2020/21	25,155	沒有就某個位於政府土地的墳墓採取行動（24,340宗） 沒有對某個疑屬「集體投資計劃」的項目採取行動（208宗） 香港電台停播及抽調某些電視節目（175宗）

一般投訴

正如第40頁的圖表所示，本署於2020/21年度接到的同類主題投訴比上年度更多，以致接到的個案總數再次刷新成為歷來最高記錄。然而，若豁除同類主題投訴，則本署接到的「一般投訴」（即接到的投訴，但不包括從屬個案）數目與近年的相若。

接到的投訴數目



	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
一般投訴	4,788	4,761	4,642	4,733	4,659
同類主題投訴	74	68	349	15,034	25,155
投訴個案總數	**4,862**	**4,829**	**4,991**	**19,767**	**29,814**

在由上年度轉入和年度內接到的一般投訴個案中，我們完成處理的一般個案達4,866宗，數字與去年相若。其中，有2,577宗（佔53.0%）已跟進並終結，而2,289宗個案（佔47.0%）則由於投訴缺乏充分理據，或受本署職權範圍或《條例》所限，經評審後已終結。

查訊及全面調查

查訊

《條例》訂明，申訴專員如認為適當，可先進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查。考慮到投訴人的利益，我們以這種較快捷的初步查訊方式處理一般性質的投訴個案，而不一定進行需時較長的全面調查。我們把這種處理方式簡稱為「查訊」。

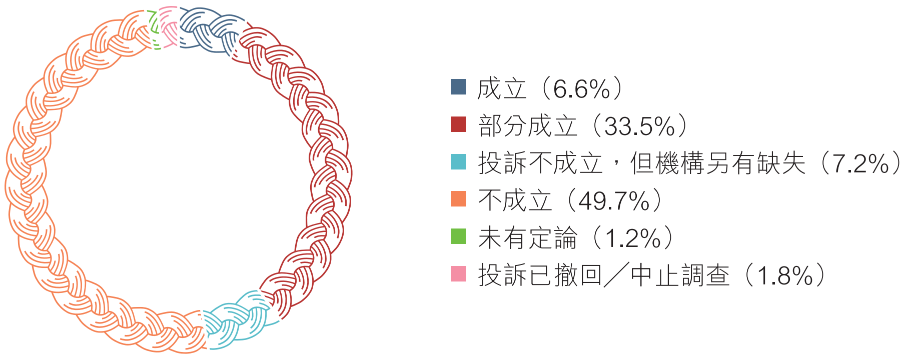
在2,480宗以查訊方式終結的個案中，我們在357宗（佔14.4%）內發現事涉機構有缺失或不足之處。有關以查訊方式終結的投訴個案的詳細統計數字，載於**附件5**。

全面調查

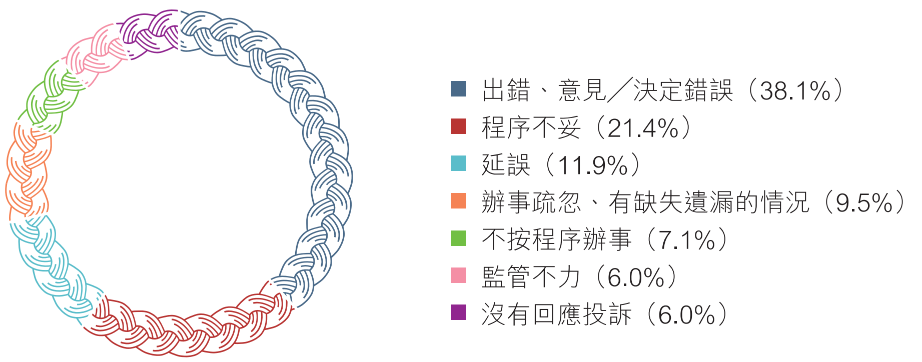
如投訴個案較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們便會展開全面調查。

在本報告年度，我們以全面調查方式終結了167宗投訴個案（包括同類主題投訴合共3宗從屬個案），其中有79宗（佔47.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。當中，投訴人的不滿包括所涉部門或機構出錯、決定錯誤、監管不力及延誤處理個案或程序不妥。

經全面調查終結的投訴個案結果



經全面調查後確定的行政失當類別



本署在完成全面調查後，提出了共126項建議。截至2021年3月31日，有113項建議（佔89.7%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘13項（佔10.3%）則尚在考慮中。

經全面調查後終結的個案索引載於**附件6**。

下文載列經全面調查後終結的個案撮要選錄。

漁農自然護理署

對山頂區野豬滋擾的處理

投訴人稱，漁農自然護理署（「漁護署」）在控制本港野豬數量方面辦事不力，尤其他居住的山頂區不時有野豬出沒。野豬從家居垃圾中覓食，還吃掉屋苑內的草坪植物。投訴人指摘漁護署的工作欠成效。

本署調查顯示，政府以多管齊下及非殺傷的方法緩解野豬滋擾。山頂區毗鄰郊野公園，難免會有野豬出沒。漁護署已於區內採取適當行動以緩解野豬滋擾，當中包括消除食物來源、教育公眾切勿餵飼野生動物、搬遷野豬到郊野地方、建議食物環境衞生署（「食環署」）採用可防範野豬翻撿的垃圾桶，以及與食環署採取針對餵飼野生動物的聯合行動。儘管漁護署在該區實地視察時仍見到野豬蹤跡，但其行蹤較以往隱秘，可見野豬已逐漸回復自然習性，避開人類。動物習性改變的過程需時，本署促請漁護署繼續推動社區教育，以及繼續與食環署聯手遏止餵飼動物的行為和改善垃圾收集設施。



漁護署
不成立

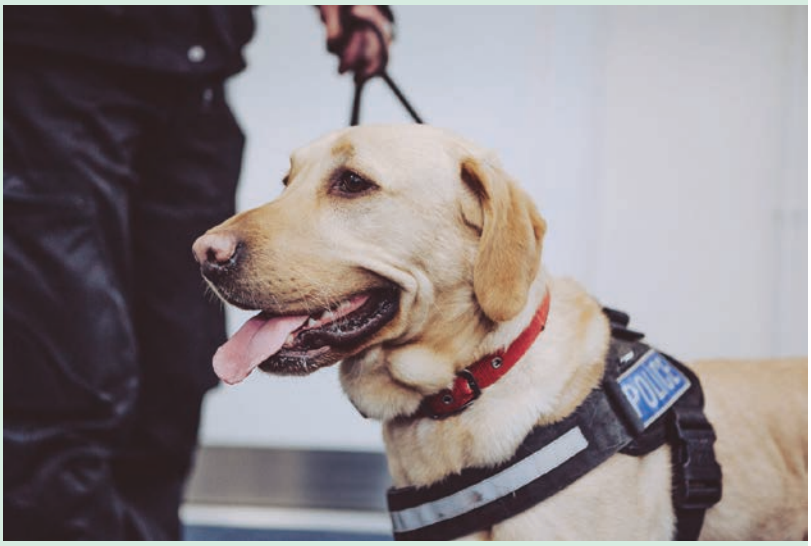
漁農自然護理署

就警務處人員涉嫌違反《防止殘酷對待動物條例》的舉報處理

投訴人向漁農自然護理署（「漁護署」）舉報警務處，指其領犬員及指揮官在未有為警犬佩戴任何保護裝備的情況下將牠帶到有催淚氣體的現場執勤，涉嫌違反《防止殘酷對待動物條例》（「《條例》」）。投訴人不滿漁護署沒有進行任何調查即回覆表示相信警方的判斷。

本署的全面調查顯示，漁護署是在綜合所得資料後，認為並無證據顯示警犬的執勤安排是胡亂或不合理的行為；而該署獸醫在檢查後證實事涉警犬並無身體不適的臨床徵狀。有鑑於此，該署指無證據顯示有關執勤安排違反《條例》，乃其根據個案情況所作的專業判斷，並非盲目相信警方的回覆。

本署認為，從行政角度而言，漁護署已按照該署的部門指引適時跟進投訴人的舉報，並回覆投訴人。然而，漁護署的回覆並未有向投訴人解釋《條例》下殘酷對待動物的定義、該署的跟進工作、有關結果和判斷，難免予人該署沒有作出任何跟進工作便相信警方的說法之觀感。本署認為漁護署日後處理市民的舉報時，務須清楚具體地向市民交代該署已作出的跟進工作以及調查結果。



漁護署
部分成立

香港機場管理局

為保障旅客安全採取的措施

2019年8月9日至13日期間，香港國際機場有大型公眾集會。8月9日上午10時，香港機場管理局（「機管局」）全面啟動由該局、相關政府部門、航空公司等組成的機場緊急應變中心，以監察情況及維持機場正常運作。8月13日晚上，兩名內地旅客在機場受襲及遭到包圍。投訴人報警，據稱警方表示機管局拒絕警方協助。機管局派出職員及保安人員到場，但未能成功協助兩名旅客即時離開。幾經努力，機管局職員及保安人員最終成功引領救護員將兩名旅客送院治理。

事後，警方確認機管局沒有如投訴人指稱般拒絕其派員協助。

機管局實已採取積極措施協助兩名旅客。



機管局
不成立

香港機場管理局

就保障旅客權益採取的機場管理及應變措施

2019年8月9日至13日期間，香港國際機場有大型公眾集會。8月12日，情況惡化，導致香港機場管理局（「機管局」）須要求航班停飛，令投訴人當晚未能如期成行，所以投訴機管局未有適當管理機場及適時採取應變措施。

機管局獲悉集會活動後，已制訂應對措施，亦多次與香港警務處及相關政府部門商討應變措施，並先後於離境大堂實施「進出管制」，只准許持有效機票或於24小時內離港登機證及有效護照的人士進入、於接機大堂管理人流，以及啟動由機管局、相關政府部門、航空公司等組成的緊急應變中心，以監察情況及維持機場正常運作。

2019年8月12日下午，因出現衝擊行為、堵塞離境大堂及進入機場禁區的通道，機管局經評估風險後，決定發出停飛通告。

機管局取得法庭臨時禁制令後，於8月14日下午2時開始在整座客運大樓所有出入口實施進出管制。其後，機場恢復暢順運作。

機管局實有盡力採取適切的應變措施以維持機場運作，以及保障旅客權益和安全；發出停飛通告，實無可厚非。



機管局
不成立

發展局

就保育某些文物的責任

投訴人察覺到兩塊位於馬灣的前九龍海關石碑（「石碑」）和刻有「梅蔚」二字的石刻（「梅蔚」）的狀況惡化，她於是聯絡發展局轄下的文物保育專員辦事處（「文物辦」）和古物古蹟辦事處（「古蹟辦」）。她不滿他們的回覆。她投訴文物辦拒絕負起保育該兩項文物的責任，以及古蹟辦錯誤評估該兩項文物的狀況。

本署發現，兩項文物的保養及維修責任是由相關的政府部門負責。部門可就保育事宜向古蹟辦徵詢意見。

「石碑」是位於由地政總署管理的政府土地上，古蹟辦有要求該署作出跟進。至於「梅蔚」，該辦有履行職責向負責的康樂及文化事務署提供技術意見。

本署又發現，兩項文物的狀況是由保育專家評估。專業判斷並不在本署的管轄範圍，至於在行政的角度上，本署並無發現有不當之處。

不過，文物辦在事件中未有按其既定指引認收投訴人的投訴，在程序上有不足之處。



發展局
部分成立

消防處及勞工處

制訂及公布指引有延誤及協調不足

投訴人於2020年4月初安排其公司貨車到消防處檢驗，以申請續牌運送第2類危險品。消防處表示，該處早前與勞工處新增規定，運送該類危險品車輛的尾板警示燈不可安裝在危險品附近，並以其貨車不符合該規定為由，拒絕續牌。勞工處則向投訴人表示無相關指引。

本署調查發現，消防處於2019年11月底與勞工處及機電工程署商討警示燈的安裝位置，以符合消防安全規定及職業安全規定。其後，勞工處無盡快修訂《預防被貨車尾板夾傷的危害安全指引》（「指引」）及盡早通知受影響的車主警示燈的正確安裝位置；以及消防處驗車時雖發現仍有警示燈安裝在不當位置，卻無及早告知勞工處，並一同檢視須否加強對外發放資訊，以致投訴人須糾正貨車警示燈的安裝位置及覆驗車輛才成功續牌。勞工處修訂指引期間，消防處因應本案，而另行向牌照／續牌人士發出指引，亦反映兩處協調不足及分工欠清晰。



消防處
部分成立

勞工處
部分成立

向勞工處提出的建議

- 盡快完成修訂指引，並確保受影響的車主知悉相關修訂
- 盡快完成審視現行有關職業安全的其他指引，如發現相關規定與其他政府部門的發牌要求不一致，盡快與相關部門溝通，作出修訂及通知受影響的市民，並在有需要時採取臨時措施，確保市民盡快得悉規定。

食物環境衞生署

沒有解決蔬果店非法擴展營業範圍引起的阻街問題

投訴人投訴食物環境衞生署（「食環署」）沒有解決其私人屋苑地下多間蔬果店非法擴展營業範圍，造成阻街問題。

食環署解釋，該署已就阻街問題採取執法行動，包括檢控阻街、亂拋垃圾及非法販賣行為。在2020年1月至9月期間，食環署每月平均向十多間阻街的店舖發出10張定額罰款通知書，以及拘控6名非法擺賣小販。然而，食環署承認阻街問題持續。

本署於9月和11月兩度實地視察，發現阻街問題仍未解決。本署認為，食環署在2020年10月前就阻街問題的執法力度不足，該署須更嚴厲地執法，以提高阻嚇力。

本署留意到，食環署自2020年10月已加強執法，包括增加行動頻次，以及提出更多檢控。



食環署
部分成立

向食環署提出的建議

- 繼續對阻街及非法販賣的違規者加強執法，包括更果斷地提出檢控及檢取無人認領的物品，以長遠解決阻街問題

食物環境衞生署和地政總署

沒有妥善規管紙皮回收鐵籠佔用公眾地方問題

投訴人指某行車路及附近地方，有多個盛滿紙皮及垃圾的回收鐵籠阻街和造成衞生滋擾，但食物環境衞生署（「食環署」）和地政總署在收到投訴後沒有解決問題。

本署實地視察發現有回收商將鐵籠擺放在行車路上，並堆積大量桌椅雜物在一條屬政府土地的後巷內，又架設簷篷，令行人無法通過。

本署認為，食環署對事涉回收商只檢控兩次，與案情的嚴重性不相符，以致妨礙清掃的情況持續。

本署亦認為，雖然地政總署已按既定程序跟進個案，但該署負責執管政府土地，實有責任解決回收檔長期佔用後巷的情況，不應只轉介個案到其他部門。



食環署
部分成立

地政總署
不成立

向食環署提出的建議

- 加強巡查及執法（包括檢控），以及在有需要時與相關政府部門採取聯合行動。

向地政總署提出的建議

- 積極研究徹底解決問題的方法，例如在後巷的出入口加裝鐵柱，以及在有需要時與相關政府部門採取聯合行動。

食物環境衞生署、地政總署及路政署

就行人路擺放的建築物料／拆建物料的處理

投訴人經1823投訴某行人路及附近的巴士站有大量建築廢料堆積。1823將個案轉介食物環境衞生署（「食環署」）、地政總署及路政署跟進。投訴人指該三個部門就有關問題執法不力及互相推卸責任。

本署調查後發現，食環署、地政總署及路政署在界定問題的性質時有分歧：食環署及路政署認為有關物品屬建築物料，應先由地政總署張貼法定通知，然後在通知限期屆滿後清理無人認領的物品；地政總署則認為有關物品屬拆建物料（即建築和拆卸工程所產生的物質），應由路政署負責清理而無須先由地政總署張貼法定通知。有關投訴須經1823多次轉介，輾轉釐清問題。該三個部門結果在接獲投訴後近四個月才進行聯合行動解決問題，行事欠積極，予投訴人互相推卸責任之感。



食環署
部分成立

地政總署
部分成立

路政署
部分成立

向食環署、地政總署及路政署提出的建議

- 日後遇到存在灰色地帶的問題時，宜從解決問題的角度出發，主動和及早展開跨部門商討，以盡早處理分歧和尋求解決辦法

食物及衞生局及發展局

未有以公開招標方式委聘承建商興建竹篙灣檢疫中心

投訴人指食物及衞生局（「食衞局」）在沒有公開招標的情況下，以1.9億元直接委聘某承建商於大嶼山竹篙灣興建檢疫中心。他指市場上有其他同類型承建商，事涉工程涉及龐大利益，食衞局單一招標的做法違反了政府採購時須遵守的《物料供應及採購規例》（「《規例》」），屬嚴重失當。

本署的調查顯示，由於2019冠狀病毒病疫情於2020年年初急劇變化，政府須於短時間內大量增加檢疫設施，故事涉工程的工期時間非常緊迫。發展局及相關工務部門在食衞局的支持下，按既定程序申請撥款並着手推展事涉工程。經徵詢法律意見後，政府按《規例》直接委聘承建商進行該工程，以盡快興建檢疫中心應付抗疫需求。本署認為，食衞局及發展局就事涉工程採用直接委聘承建商的程序，做法有充足理據支持，並無不當。



食衞局
不成立

發展局
不成立

入境事務處

就報章記者申請翻查「香港結婚紀錄」及「出生登記紀錄」之處理

投訴人是報章記者。2019年10月25日，投訴人向入境事務處（「入境處」）申請翻查「香港結婚紀錄」。職員表示入境處已於同年10月16日更改查冊的安排：若申請查閱他人的「香港結婚紀錄」和「出生登記紀錄」，須獲當事人的同意；若申請人未能提供當事人的授權書，則須向入境處提供合理理由以供審批。投訴人不滿入境處的新安排損害公眾知情權及新聞自由。此外，入境處未有回應更改做法的原因，亦未有述明設立兩個公共登記冊之目的，令申請人無從得知其查冊申請的目的是否符合該公共登記冊設立的目的。

本署的全面調查顯示，入境處有見於濫用公共登記冊的情況日益嚴重，在徵詢律政司的意見後決定先審批查冊及／或索取核證副本的申請，才發放有關記錄。從行政角度而言，新安排並無不妥；但入境處未有在新安排實施前作出公布，述明登記冊／登記紀錄之訂立目的、新安排的因由、詳細內容及審批條件／程序等，做法有違良好的行政規範。

本署認為，新聞自由及公眾知情權固然重要，但個人私隱的保障亦不容忽視。入境處管有全港市民有關出生、死亡及結婚的個人資料，保障這些資料免受濫用或不法使用的責任尤為重大。然而，在有關細節未獲確認及公布時，貿然實施新安排，情況殊不理想。入境處在檢討後承認有可改善之處，並於2020年2月7日將新安排的詳情於該處網頁及申請表內公布。



入境處
部分成立

向入境處提出的建議

- 汲取經驗，日後在推行對公眾有影響的新安排前，須盡快公布內容及因由
- 考慮採取進一步的行政安排，向非資料當事人的申請人聲明，該處可以通知資料當事人該查冊申請
- 考慮檢討《生死登記條例》及《婚姻條例》，以切合最新的社會狀況

入境事務處

就報章記者申請翻查兩名人士的「香港結婚紀錄」及索取有關結婚證書核證副本之處理

投訴人是報章記者。2020年7月，投訴人以記者身份向入境事務處（「入境處」）申請兩名人士的香港結婚紀錄。即使投訴人在申請時已表明查冊目的及用途，入境處仍以不信納其申請要求與設立結婚紀錄的目的相符為由拒絕該申請。投訴人認為入境處就本案的處理與現行安排不符，並不問因由便拒絕傳媒的申請，涉嫌刻意阻撓傳媒進行查冊。此外，在審批申請時，入境處未有要求申請人提供補充資料，或給予申請人機會解釋，便直接拒絕其申請。而且該處亦未能向投訴人提供上訴機制，涉嫌程序不公。

本署的全面調查顯示，入境處在得知投訴人並非資料當事人後，已解釋現行安排、派發通告、提供「補充資料表格」，其後亦再請她提供進一步的資料，以供該處考量該宗申請。入境處拒絕是次申請，並非單純因為投訴人未能提供資料當事人的同意，而是投訴人所提供的資料並不能令該處充分信納其申請要求與設立香港結婚紀錄的目的相符，以及有關理據亦不足以令該處認為可獲豁免受《個人資料（私隱）條例》的保障資料原則管限。此外，入境處設有覆檢機制，職員亦已告知投訴人可要求該處重新考慮其申請，惟其網頁上未有列明。

本署認為，入境處乃按現行的安排處理是次申請，並無證據顯示入境處刻意阻撓傳媒查冊，或其做法與現行的安排有不符之處。雖然如此，本署認為，良好的公共行政須符合公平和公開透明的原則。為便利申請人按入境處的要求提供資料，本署建議入境處應參考實質個案，盡量向非資料當事人的申請人以實例闡釋何謂充足的申請理據及可接受的文件以支持申請；長遠而言，入境處應考慮制定相關指引，給予資料申請人參考，以及令處理申請的人員有更明確的依據判斷是否批准個別申請。



入境處

不成立

向入境處提出的建議

- 參考實質個案，盡量向非資料當事人的申請人以實例闡釋何謂充足的申請理據及可接受的文件以支持申請，長遠而言應考慮制定指引供資料申請人及該處人員參考
- 在網頁或其他渠道列明相關申請的覆檢機制，以提升透明度

地政總署

沒有就佔用政府土地個案執法

投訴人多次向地政總署投訴有政府土地被佔用，他不滿該署久未執法。

地政總署解釋，事涉政府土地被多幅私人土地包圍及與山為鄰，該署曾多次在現場張貼通知，要求相關私人土地的業權人聯絡該署，但一直未獲回應。

本署的調查發現，地政總署因無法聯絡相關私人土地業權人便裹足不前，僅重複在現場張貼通知，未有及早嘗試繞過私人土地等其他方法，進入事涉政府土地調查。該署直至本署展開調查後才於山邊開闢小徑進入事涉政府土地執法，本署認為有欠主動。



地政總署

成立

向地政總署提出的建議

- 修訂工作指引，避免因被佔用的政府土地遭私人土地包圍而影響執法進度和效能

郵政署

在冠狀病毒病疫情期間以平郵方式發運空郵郵件

投訴人稱，他於2020年3月投寄一件空郵郵件給其身處澳洲的女兒。然而，該郵件後來改以平郵發運，理由是寄件往澳洲的空郵服務已停止。投訴人不滿郵政署擅自改變運送方式，而且改以平郵發運會造成嚴重延誤。

在冠狀病毒病疫情影響下，多個國家（包括澳洲）實施旅遊限制，對航空業造成沉重打擊。本署調查發現，航空公司不但削減航班，且曾在極短通知時間後暫停某些航線，以致郵政署取得的空運艙位大幅下降。為應付不斷增加的空郵服務需求，清理積存的空郵郵件，郵政署已盡力嘗試所有可行方法以取得額外空運艙位，可惜有關措施未能奏效。事實上，全球各地的郵政機關皆面對同樣困境。有見及此，萬國郵政聯盟（「萬國郵聯」）建議各會員機關利用平郵方法發運郵件到境外地區。鑑於該段期間全球的航空服務難以確定，且考慮到萬國郵聯的建議，本署認為郵政署改以海運方式發運郵件的做法合理。

本署在調查時留意到，郵政署的新聞公報往往只是概括地交代郵政服務會有所延誤。本署認為，如該署能向市民更具體地説明涉及不同國家或地區的預計延誤時間，當可讓寄件人掌握實際情況並作出適當決定，亦有助該署管理客戶期望。



郵政署

不成立

向郵政署提出的建議

- 更具體地説明涉及不同國家或地區的預計延誤時間，讓寄件人掌握實際情況並作出適當決定

社會福利署

對安老院舍的監管問題

投訴人向社會福利署（「社署」）投訴某護老院違反《安老院服務守則》（「《守則》」），包括臨時提高住院費、懷疑虐打院友及無牌經營，但社署沒有採取適當的跟進行動。

本署調查發現，社署就投訴有採取跟進行動，調查該院舍和就懷疑虐打事件聯絡警方，以及在發現該院舍未有遵循《守則》的相關規定後，向其發出指示，要求改善。

然而，本署發現社署在調查投訴人與該院舍之間的收費爭議時，就該院舍有否與投訴人簽訂入住院舍協議書的調查結論有欠穩妥，難以令人信服。



社署

部分成立

向社署提出的建議

- 訓示職員從本案汲取經驗，若爭議雙方就某事實各執一詞，職員應小心調查，避免結論欠穩妥
- 加強巡查該院舍，確保其遵從社署發出的指示，嚴格遵守《守則》，以保障院友的權益

運輸署

處理「車輛登記細節證明書」申請的程序不當

投訴人投訴運輸署未獲他同意便向他人發放有關他的「車輛登記細節證明書」（「證明書」），從而取得他的個人資料。

運輸署解釋《道路交通（車輛登記及領牌）規例》訂明只要申請人已繳付相關費用，運輸署署長便須按其要求提供證明書。運輸署會轉介涉嫌利用證明書所載的個人資料作非法用途的個案予執法部門或機構調查及跟進。

自2019年8月，運輸署已着手檢視證明書的申請程序及就如何加強保障登記車主的個人資料與相關部門及機構交換意見。



本署認為運輸署在現行法律框架下的確未能採取過多行政措施限制證明書的申請，故投訴不成立。隨着社會大眾對個人私隱的關注提升，本署認為長遠而言運輸署應全面檢討相關法例及證明書的申請程序，以平衡各持份者的需要。此外，本署向該署提出了數項建議。

運輸署
不成立

向運輸署提出的建議

- 在發出的通知書中只顯示車主部分的身份證號碼
- 通知登記車主其車輛發出證明書的相關資料可以電子方式進行
- 為因發出證明書而被惡意公開個人資料甚或滋擾的登記車主更換車輛牌照

水務署

有關某屋苑的食水水質異常的投訴

投訴人指稱，其屋苑（「事涉屋苑」）的食水在水務署於2019年某日調動區內供水管網後變黃及出現黑色物。其後事涉屋苑曾停水，水務署先後使用水車及臨時喉管供水，遲遲未能恢復經原先的政府水管進入屋苑的內部系統供水。

本署調查發現水務署已按過往經驗在調動供水管網時沖洗政府水管直至觀察到排出的水水質清澈，惟之後於事涉屋苑的食水中仍發現有瀝青及其他沉積物。該署已多番嘗試調查原因並承諾復修有關的政府水管，該署並解釋初步研究顯示食水中的瀝青不影響食水安全及人體健康。由於事涉屋苑的內部供水系統複雜，水務署需時跟進以恢復原先的供水路徑。

本署認為水務署大致上已按既定程序作出適切跟進，但留意到該署曾誤指事涉屋苑停水是因用戶自行維修水管。考慮到暫停食水供應對居民的影響甚大，本署建議水務署協助事涉屋苑改善其內部供水系統。



水務署
部分成立

向水務署提出的建議

- 就事涉屋苑的內部供水系統向其業主委員會及管理公司作出適當建議
- 盡快完成調查沉積物進入事涉屋苑內部供水系統的原因

重新評審個案及覆檢個案

在年度內，本署重新評審了277宗個案，其後就當中118宗個案重新展開查訊。此外，我們覆檢了220宗個案，並在覆檢後改變了對一宗個案的決定，對其餘219宗個案則維持原來的決定。

司法覆核及訴訟

投訴人如不滿意我們的決定，除了可要求本署覆檢其個案外，亦可以向法院提出司法覆核。在年度內，法院就三宗對申訴專員提出的訴訟進行聆訊並作出了裁決，全部均被法院駁回。

已終結的訴訟個案

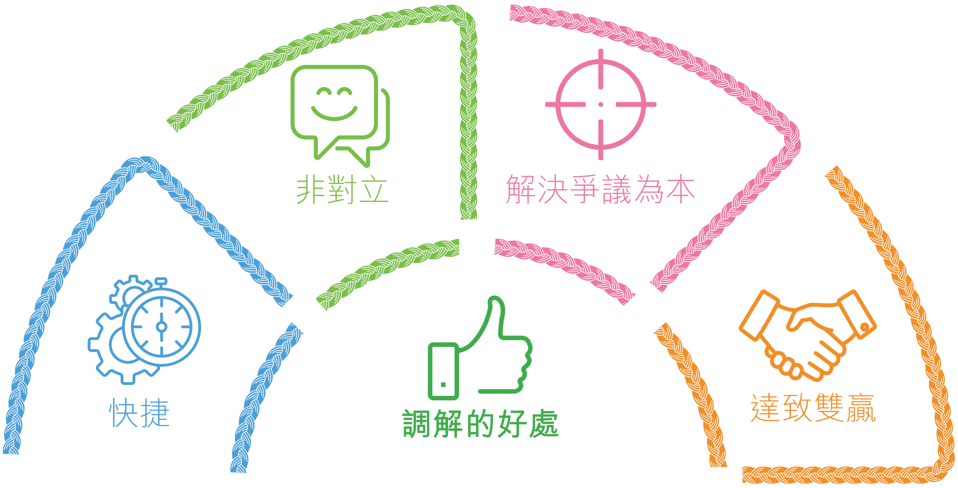
訴訟個案概述	結果
一名投訴人指本署違反《殘疾歧視條例》，因為他曾四度向本署投訴平等機會委員會，但本署或沒有受理其投訴，或認為其投訴不成立。	• 區域法院於2019年4月聆訊其案件，其索償遭剔除，投訴人須代本署支付堂費。 • 申索人其後就區域法院的裁決提出上訴，但於2020年8月被駁回。他須代本署支付堂費。
一名投訴人曾向本署投訴，指投訴警察課違反《公開資料守則》，他其後提出司法覆核，以圖推翻申訴專員就其投訴個案所作的決定。	原訟法庭於2020年6月就案件展開聆訊，其申請被駁回。投訴人須代本署支付堂費。
一名投訴人就其跟丈夫調遷至另一個公屋單位的申請投訴房屋署及社會福利署。她其後提出司法覆核，以圖推翻申訴專員就其投訴個案所作的決定。	原訟法庭於2021年2月就案件展開聆訊，駁回其申請。

第四章

調解

何謂調解

調解是快捷的另類排解糾紛方法，旨在解決不涉及或只涉及輕微行政失當的投訴個案。



調解程序

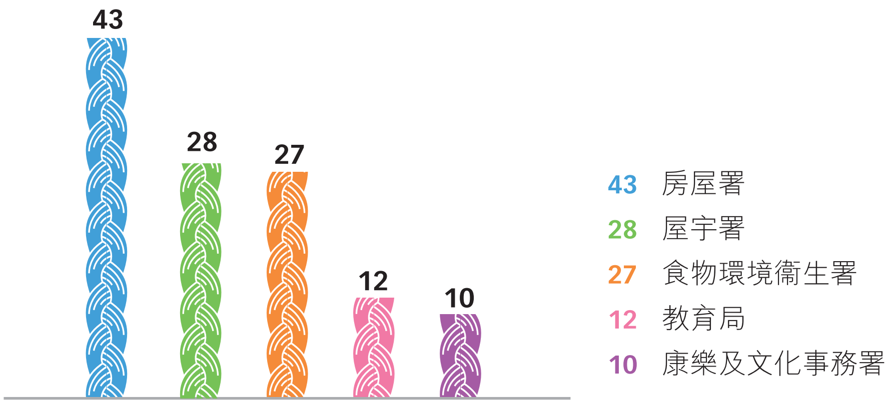


本署在調解方面的表現

因應2019冠狀病毒病而實施的「在家工作」安排，無疑對本署實踐調解構成實際困難。然而，我們仍致力物色適合調解的個案，以加快處理投訴。透過不斷努力，本署以調解方式終結的個案由2011/12至2018/19年度平均每年116宗，增至2019/20年度的149宗，在2020/21年度更達到179宗，佔該年度內已跟進並終結個案總數的6.3%。



最多成功調解個案的五間機構（2020/21年度）



政務司司長私人辦公室及西九文化區管理局是初次參與調解的機構。以調解方式成功處理最多投訴個案的三間機構依次是房屋署（43宗，佔24%）、屋宇署（28宗，佔15.6%）及食物環境衞生署（27宗，佔15.1%）。

在所有參與機構當中，房屋署近年持續錄得最多成功調解個案。這些個案大多涉及噪音滋擾、維修、冷氣機滴水等屋邨管理事宜。我們樂見該署持續積極參與調解，針對每宗個案的獨特情況，從速跟進以解決問題。憑藉房屋署與本署攜手協力，足證調解是有效排解涉及屋邨管理的投訴的妥善方法。

屋宇署是另一間在2020/21年度取得理想成績的機構。該署有不少調解個案涉及違例建築工程、樓宇失修，以及向滲水投訴調查聯合辦事處舉報的滲水個案。在調解過程中，屋宇署清楚解釋部門的執法政策、程序及勘查技術，並建議切實可行的辦法。這些資訊有助投訴人明白事情原委，最終能夠消除爭議，達致滿意結果。

時值2020年年初爆發2019冠狀病毒病，政府曾實施僱員特別上班安排，公共服務因而間斷或暫停。本署接到大量涉及各部門，與疫情有關的投訴，例如沒有妥善處理防疫抗疫基金補貼／一筆過資助的申請、部門不合理地臨時關閉服務櫃位、康樂及文化場地的退款安排效率欠佳，以及延誤回覆查詢及投訴。本署認為這些個案適宜進行調解，並成功處理部分投訴。於本年度以調解方式終結的投訴當中，這類個案為數不少，參與機構均迅速回應投訴人的疑慮，並採取有效措施以解決爭議。

相對於查訊及全面調查，調解提供一個快捷的排解糾紛平台，處理投訴的時間也大大縮短，以2020/21年度而言，平均只需約12天。年度內成功調解的個案中，分別有逾56%及逾93%的個案在十天內及少於一個月便終結。

成功調解個案的性質（2020/21年度）



- 延誤／沒有採取行動（30.7%）
- 出錯、意見／決定錯誤（23.9%）
- 監管不力（15.6%）
- 沒有回應投訴（15.6%）
- 不按程序辦事（4.4%）
- 程序不妥（2.9%）
- 辦事疏忽，有缺失遺漏的情況（2.4%）
- 職員態度欠佳（1.5%）
- 其他（1.5%）
- 厚此薄彼，處事不公（1%）
- 濫用職權（0.5%）

註：一宗個案可能涉及多種性質。

讚賞

以調解方式成功終結個案後，本署會向投訴人及參與機構發出問卷，蒐集他們的意見。逾88%交回問卷的投訴人及幾乎全部參與機構均正面評價我們的調解服務，而且大都滿意本署調解員的表現。

時間方面好迅速，令我舒暢心懷。謝謝。

用心做事，當自己是當事人。

More mediation services are suggested.

希望貴署能增加調解服務去處理一般投訴，以便能夠提升各方面的工作效率。

Would like to suggest this office to promote further to the public in Hong Kong. Really appreciate the help.

調解員主動解釋選項，極之清晰，調解過程順暢完成，值得讚賞。

態度正面，措辭恰到好處，適當時候才發言，表現專業。

某些個案可能只是投訴人與部門之間溝通上有誤解，透過調解可更有效、簡單加強雙方溝通，從而省卻書面調查的相關工作。

非常感謝貴署職員主動聯絡本人了解投訴詳情，及在完成後再次聯絡本人解釋結果，實在非常難得。

親自跟進、態度誠懇、負責任。

非常用心和努力，致使調解最後能達致成功。

調解服務可幫助識別投訴人的要求，繼而有效地找出投訴人接受的可行解決問題的方案。

非常快速處理，亦達到我預期之進度，調解也很好，可避免因誤會而擴大事件，值得一讚，謝謝!

調解員專業地令今次事件告一段落，本人已得到預期的答覆。

調解獎

本署自2018年起在申訴專員嘉許獎計劃下增設調解獎，以表揚致力參與調解的機構及他們的出色表現。

2018年
得獎機構 – 房屋署

房屋署積極回應本署提出以調解方式處理個案的建議。

2019年
得獎機構 – 食物環境衞生署

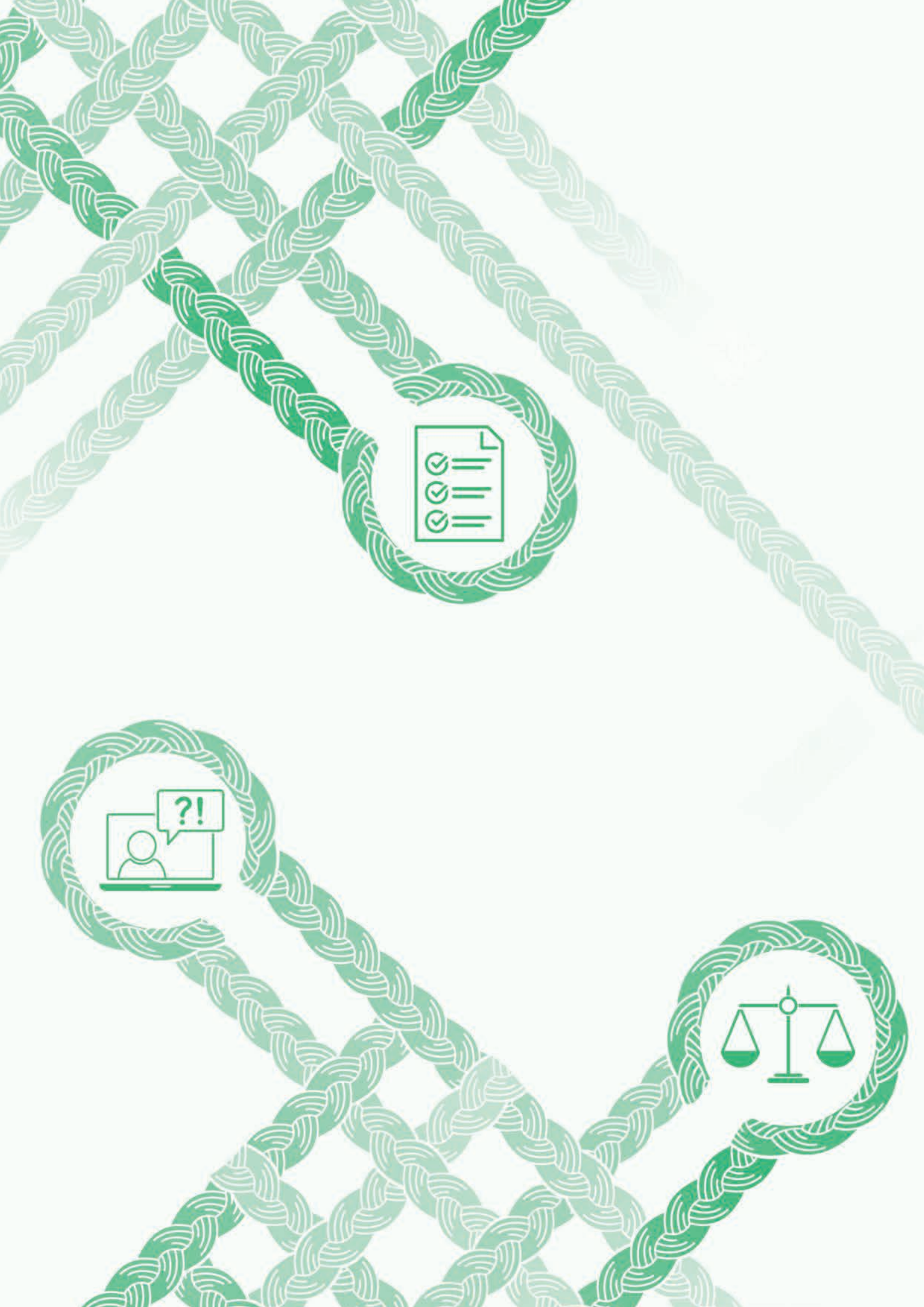
食物環境衞生署採取務實態度，與投訴人探討解決問題的雙贏方案。

2020年
得獎機構 – 在職家庭及學生資助事務處

在職家庭及學生資助事務處迅速回應投訴人關注的事項，亦提出務實及具建設性的方案以解決投訴。同時，該年度以調解方式處理的個案數目顯著上升（由2018/19年度僅一宗增至2019/20年度的25宗）。







公開資料

本署的職能包括就《公開資料守則》（「《守則》」）涵蓋的所有政府部門及公營機構涉嫌違反《守則》的投訴個案展開調查。

公開透明的政府

《守則》是政府採用的一套行政指引，訂明所有政府部門和公營機構須向公眾提供管有的資料，除非有《守則》載列可拒絕披露資料的理由。《守則》旨在讓市民認識政府及其提供的服務，以及對個人和整個社會均有影響的政策和決定的依據。

涉及公開資料的投訴

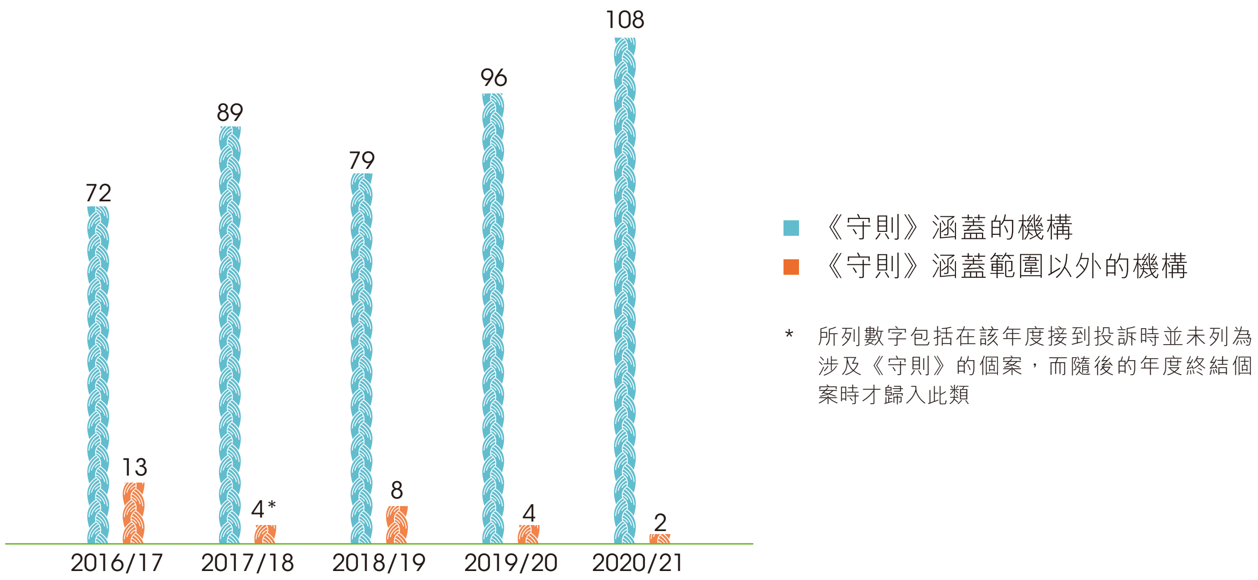
與公開資料有關的投訴個案分為兩類：

- 涉及《守則》涵蓋的政府部門或公營機構的投訴
- 涉及《守則》涵蓋範圍以外的公營機構的投訴

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有110宗，為歷年來的最高記錄，反映市民對於政府開明問責的期望與日俱增。

在已終結的136宗涉及公開資料的個案中，本署發現當中58宗（43%）有不足之處。

過去五年涉及公開資料的投訴數目



涉及公開資料的投訴（2020年4月1日至2021年3月31日期間的統計數據）

	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構
接到的投訴	108	2
已終結的個案*	133	3

*　包括由上年度轉入的個案

已終結的涉及公開資料投訴中發現有不足之處的數目



34　違反《守則》特定條文（46%）

27　無理拒絕提供資料／阻撓索取資料（36%）

13　未能正確引用／詮釋《守則》的條文（18%）

違反《守則》的特定條文



10　超逾目標回覆時間（29%）
5　沒有／不當地徵求第三者同意（15%）
5　沒有提供拒絕理由（15%）
4　未有告知索取資料者尋求覆核或投訴的途徑（12%）
1　未有考慮提供某項記錄的部分內容（3%）
9　其他（26%）

未能正確引用／詮釋《守則》的條文



7　不恰當地援引《守則》第2部的拒絕理由（54%）

2　錯誤分析（15%）

1　並非援引《守則》第2部的拒絕理由（8%）

3　其他（23%）

註：一宗投訴個案可能涉及多項不足之處。

懲教署

拒絕提供出售該署生產的口罩的相關資料

投訴人向懲教署索取該署於2017至2019年，每年向非政府組織出售由該署生產的口罩的數量，以及每年獲該署出售口罩的非政府組織的名單和每個組織獲出售口罩的數量，但懲教署以該些資料涉及第三者為由，拒絕提供。

本署調查發現，懲教署沒有徵詢所有事涉非政府組織的意見，僅依據該署曾諮詢某非政府組織的意見，便假設其他非政府組織亦不同意披露資料。本署認為，有關過程及決定欠穩妥。再者，即使懲教署須兼顧部分非政府組織不願意披露其名稱的意願，該署亦宜主動向投訴人解釋該些組織的憂慮，並考慮在不公開其名稱的情況下，盡量披露該些組織獲供應口罩的數量。



結論

成立

建議

- 繼續徵詢其他仍未就投訴人的索取資料要求回覆的非政府組織的意願，以評估能否及如何在不公開所有或部分組織的名稱的情況下，盡量向投訴人披露相關資料

政府物流服務署

拒絕提供該署分配個人防護裝備的資料

投訴人向政府物流服務署（「物流署」）索取該署於2017至2019年，每年分配予各政府部門的個人防護裝備數量，物流署以公開資料會損害政府採購有關物資的議價能力，拒絕提供資料。

本署調查發現，政府早已公開表示，懲教署生產的口罩和其他商品口罩的總庫存量，僅足以滿足各政府部門的兩個月口罩使用量。在這情況下，即使物流署向投訴人披露有關口罩的資料，亦不見得會令情況進一步惡化，以及進一步影響政府透過商業渠道採購口罩的議價能力。至於其他個人防護裝備（例如：保護袍和面罩），由於政府從沒有向外公布相關的供應量、庫存量和使用量，披露相關資料確有可能影響政府採購時的議價能力，物流署拒絕披露該部分資料實有其道理。



結論

部分成立

建議

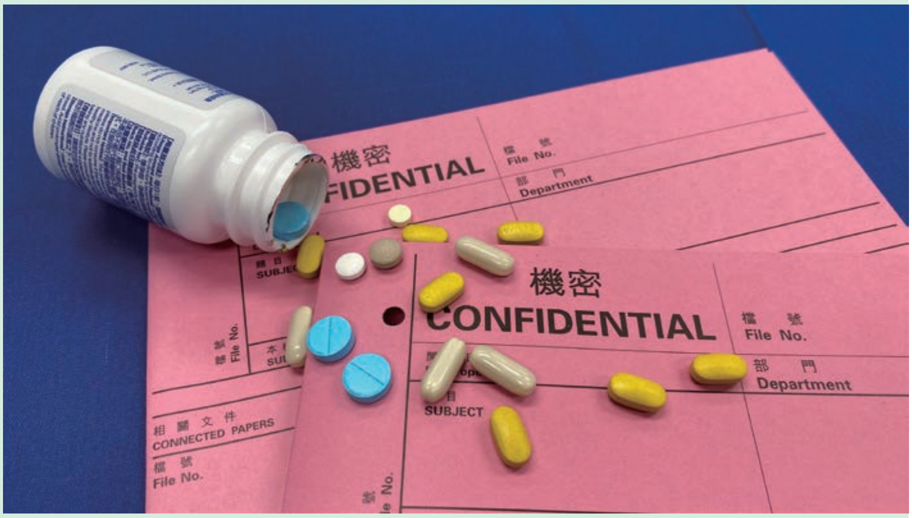
- 從此案汲取經驗，加強職員對《守則》及其「詮釋和應用指引」的培訓

香港警務處

誤指所索取資料不存在

投訴人投訴香港警務處（「警務處」）拒絕向他提供該處自香港回歸以來在破獲毒品案件後銷毀所涉毒品的資料，其中包括案件結案日期、毒品種類及重量。該處回覆表示並無編製相關記錄。

本署調查發現，警務處是以實體文件方式備存每宗毒品個案的完結日期、毒品種類及重量，故並非如該處所指的沒有備存及編製相關資料記錄，以致未能向投訴人提供。但本署同意，由於所涉案件數量甚多，警務處需要調動部門大量資源方能提供投訴人所索取的資料，該處可引用《守則》第2.9(d)段（資料要透過不合理地使用部門的資源才能提供）以拒絕提供資料。



結論

不成立，但部門另有缺失

建議

- 加強職員對處理涉及《守則》的個案之培訓

香港警務處

拒絕提供資料

投訴人要求香港警務處（「警務處」）提供《警察通例》所有章節的標題。警務處表示，《警察通例》可供公眾查閱的部分已上載到該處網頁。該處並援引《守則》第2.6(e)及2.6(f)段（資料如披露會損害其防止罪案以及維持公眾安全或秩序等工作）拒絕披露未有公開的《警察通例》章節標題。

本署調查發現，《警察通例》中未予公開的章節標題，只簡單地介紹相關章節的主題，並未提及任何具體內容。基於警務處未能進一步說明僅僅披露該些章節的標題如何損害其執法效能，本署認為該處在本案拒絕提供資料的理據欠充分。



結論

成立

建議

- 重新按《守則》考慮投訴人的索取資料要求

香港警務處

拒絕提供資料

投訴人向香港警務處（「警務處」）索取該處所使用的催淚彈／催淚煙及「人群管理特別用途車」所噴出的顏色液體的成分和牌子。警務處指披露該些資料會對該處維持公眾安全的工作構成影響，遂援引《守則》第2.6(f)段拒絕向投訴人提供資料。

本署接納有關資料屬《守則》第2.6(f)段所述類別，如披露會讓人掌握到警務處的裝備供應及相關詳情，有機會影響該處應對違法行為的能力和部署，對該處維持公眾安全的工作構成影響。惟警務處向投訴人闡述拒絕提供資料的理據時，所作出的解釋欠具體。本署提醒該處注意這一點。



結論

不成立

選舉事務處

未能提供選民登記數字

投訴人根據《守則》向選舉事務處（「選舉處」）索取1998至2015年立法會某些功能界別的選民登記數字，選舉處提供了立法會換屆選舉年的選民登記數字，以及2012至2015年每年（包括非選舉年）的選民登記數字，但未能提供2011年或以前的非選舉年的數字。該處解釋，只會保存涵蓋最近兩個換屆選舉的統計數字；該處已依照其檔案存廢期限表銷毀2011年或以前與功能界別選民登記有關的檔案。

本署對選舉處依照檔案存廢期限表銷毀檔案並無異議。然而，該處應主動選取及保存當中有價值的資料，包括每年的選民登記數字。該些資料可讓政府及社會掌握選民的分布和演變，甚具歷史和研究價值。該處只保存涵蓋兩個換屆選舉每年的選民登記數字，可說是前瞻性不足，情況並不理想。



結論

部分成立

建議

- 恆常地保存每年的選民登記數字，以備政府參考及市民查閱

保安局

拒絕提供資料

投訴人要求保安局提供有關在《刑事事宜相互法律協助條例》和《逃犯條例》修訂建議的公眾諮詢期所接獲的書面意見。該局援引《守則》第2.14段，拒絕披露部分投訴人要求索取的資料，指有關資料屬第三者資料，該局不能在沒有第三者同意下披露。

本署認為保安局在諮詢公眾意見時為自己造成一個艱難局面。該局理應但沒有在諮詢之初聲明，除非回應者要求把其資料或意見保密，否則所接獲的書面意見可能會被整體披露。該局亦應聯絡已附上聯絡資料的回應者，以確定他們是否同意該局披露其提供的意見；若否，披露有關資料的公眾利益是否超越所造成的損害。

保安局承諾會汲取經驗及作出改善。



結論

成立

社會福利署

拒絕提供某受資助安老院的「機構名額宿位」數目

投訴人向社會福利署（「社署」）索取某受資助安老院的「機構名額宿位」數目。社署援引《守則》第2.14(a)段（所索取的為「第三者資料」）拒絕提供資料。

本署展開調查後，社署覆檢投訴人的個案，並在諮詢及取得事涉安老院同意下，向投訴人提供了所索取的資料。

事涉安老院的宿位涉及公帑。社署原先拒絕投訴人的索取資料要求，不符合《守則》規定，因為該署在拒絕投訴人的要求前並未有諮詢事涉安老院。再者，該署按投訴人要求公開事涉資料，亦不見得會對事涉安老院造成傷害或損害。



結論
成立

建議
- 加強職員對處理涉及《守則》的個案的培訓

第六章

改善公共行政

我們透過不偏不倚的調查找出引發投訴的原因，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及促進良好公平的公共行政。

我們提出的建議主要分為以下類別：

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率
(2) 改進跨部門的協調安排
(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施
(4) 改善客戶服務的措施
(5) 加強規管及管制的措施
(6) 訂立更清晰合理的規則及規定
(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料
(8) 員工培訓
(9) 其他



為確保我們的建議能實際及有效改善公共行政，我們進行調查期間，經常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這種意見交流有助澄清疑問，更了解問題所在。

我們期望所涉機構會按我們的建議充分作出改善，並在落實建議遇到困難時告知我們。我們會監察落實建議的進度，如發現他們未有盡力落實，我們可根據《申訴專員條例》，向行政長官呈交報告，並在其後一個月，或行政長官釐定的更長時間內，將報告的文本提交立法會省覽。

我們在年度內進行了的調查及提出的建議的數目如下：

進行了的全面調查：**167**
提出的建議：**126**

進行了的主動調查：**9**
提出的建議：**68**



獲接納予以落實的建議：
168 (86.6%)

考慮中的建議：
26 (13.4%)

一如以往，我們提出的建議大多獲所涉部門接納，但有小部分建議並未獲接納或同意落實，原因是部門後來可能找到其他解決方法，或不會再進行引發投訴的行動，例如，部門已停止有關工作，故此不需要採取我們建議的措施。

在本年度，所涉部門落實了的改善建議的重要實例開列如下。

機構（個案編號）	改善措施	類別
屋宇署 (2019/1598(I))	加強職員培訓，並透過內部各級別會議，提醒職員需按照《公開資料守則》處理市民索取資料的申請。	(8)
土木工程拓展署、運輸署及路政署 (DI/426)	• 定期召開跨部門會議，檢視各閒置天橋路段或接駁口的發展情況。	(2)
	• 設立綜合資訊平台，讓公眾查閱全港各區擬建道路的相關工程規劃、進度和最新情況等資訊。	(7)
懲教署 (2019/3369(I))	舉辦職員培訓，以確保他們能正確運用《公開資料守則》。	(8)
懲教署 (2020/0577(I))	經覆檢個案後，向投訴人披露其索取有關售賣口罩的資料（不包括非政府組織的資料）。	(3)
香港海關 (2020/2075(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(3)
衞生署 (2018/4756A及2019/0063A)	與社會福利署合作要求100%殘疾或「需要經常護理」的綜援受助人簽署確認他們符合「疫苗接種計劃」受惠資格的聲明書。	(2)
衞生署 (2020/2077(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(3)
衞生署 (DI/411)	• 加強對有心理健康問題的學童的支援，主動致電有關家長跟進學童的最新健康狀況及到醫院管理局精神科覆診的情況。	(2)
	• 進行問卷調查以了解學童缺席「學生健康服務計劃」的周年檢查的原因。	(4)
	• 讓未能陪伴子女出席心理健康檢查的家長預先在網上填寫子女心理健康問卷。	(4)
食物環境衞生署 (2017/4610)	設立網上「無人認領遺體搜尋系統」，以便無人認領遺體的親屬可透過該系統尋找遺體及安排殮葬。	(3)
食物環境衞生署 (2018/3105)	發出新指引，訂明若長期未能成功向被告人派遞傳票，可向法院申請拘捕令。	(5)

機構 （個案編號）	改善措施	類別
食物環境衞生署及地政總署 (2019/0404)	• 檢討處理雜物或單車霸佔單車停泊處的投訴程序。	(5)
	• 徵詢法律意見後訂定執法指引。	(5)
食物環境衞生署 (2019/2885)	• 向工作表現不理想的街道潔淨服務承辦商發出警告和扣減服務月費。	(5)
	• 加強突擊巡查和向違例洗車店發出定額罰款通知書。	(5)
食物環境衞生署 (2019/3449)	發出文件提醒前線員工與公眾面談及收到公眾詢問／投訴後須作適當書面記錄。	(3)
食物環境衞生署及地政總署 (2020/0507)	• 增加巡查，果斷執法（包括提出檢控），以及在有需要時與相關政府部門採取聯合行動。	(5)
	• 積極研究方法，徹底解決某後巷被長期佔用，例如在出入口加裝鐵柱。	(5)
食物環境衞生署 (2020/1221)	• 提醒環境衞生辦事處職員必須嚴格遵從指引監察承辦商行事及審閱巡查報告。	(5)
	• 訓示職員必須根據投訴人提供的資料謹慎調查。	(5)
	• 提升在涉事地點對違法棄置垃圾人士的執法力度。	(5)
食物環境衞生署及路政署 (2020/1400)	食物環境衞生署與路政署就清理公共道路上的大型障礙物的職責分工及定期討論相關分工安排達成共識。	(2)
食物環境衞生署 (DI/430)	• 檢討聘用外判街道潔淨服務的招標機制及向政府作出匯報，以進一步改善有關招標機制。	(5)
	• 在疫情下向外判街道潔淨服務承辦商提供支援，包括提供口罩，以保障工人的職業安全和健康，以及維持應有的街道清潔服務水平。	(9)
發展局 (DI/310)	• 自2019年11月提高對樹木檢查人員的要求，包括須具備必要的學術、專業及培訓資歷，以及三年的相關工作經驗。	(5)
	• 將設立樹藝師及樹藝技工的註冊制度。	(9)
教育局 (2018/4581)	要求學校按照醫院管理局建議的程序，將教師就有特殊教育需要的學生所填寫的評估表交回醫院。	(9)

機構（個案編號）	改善措施	類別
教育局 (2019/3627(I))	• 向職員傳閱資訊和舉辦工作坊，以提高他們對《公開資料守則》的認識。	(8)
	• 向職員傳閱資訊，以便日後成立新的工作小組時，考慮事先讓工作小組成員知悉他們的名字會被公開。	(9)
教育局及社會福利署 (DI/419)	• 教育局及社會福利署經溝通後，各自修訂指引及通告，使學校在處理懷疑虐兒個案時能依循清晰及一致的指示。	(1)
	• 制訂措施，定期統計及分析中、小學及幼稚園學生的缺課原因，以助及早揭發虐兒事件及規劃適切的支援工作。	(5)
	• 修訂《幼稚園行政手冊》及《學前機構辦學手冊》，加入如何識別虐兒個案的資料及處理懷疑虐兒個案的程序。	(7)
食物及衞生局及衞生署 (DI/402)	• 增加資源以加快處理中成藥註冊申請。	(1)
	• 撥款以研究在香港設立中藥師的註冊或認證制度。	(5)
香港警務處 (2019/3326(I))	檢討及修訂部門內部轉介索取資料要求的機制，以確保該機制符合《公開資料守則》的要求和精神。	(3)
香港警務處 (2019/5225(I))	• 設立有關索取資料要求的內部資料庫，讓職員分享有關知識和經驗。	(3)
	• 定期舉辦有關《公開資料守則》的講座，增強職員對《公開資料守則》及相關指引的認識及應用。	(8)
香港警務處 (2020/2074(I)及2020/2279(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(8)
醫院管理局 (2019/1616)	裝設電子藥櫃，以便長洲醫院急症室病人於該院藥房服務時間以外仍可取得全部藥量。	(4)
房屋署 (DI/413)	• 在公共屋邨的不同地點發放有關空置儲物室的具體資訊。	(7)
	• 主動持續檢視公共屋邨內閒置儲物室及「空格位」，並研究將它們改建為公屋單位的可行性。	(9)

機構 （個案編號）	改善措施	類別
入境事務處 (2019/5268、2019/5611及2020/0041)	• 就處理申請個案的流程制定內部指引，以及就處理非資料當事人提出的申請訂立清晰程序，並就各項程序所需時間定下目標，以確保適時處理申請，並讓申請人在過程中適時知悉申請進度。	(1)
	• 在推行新安排前，會適時透過不同渠道公布詳情。	(7)
入境事務處 (2020/2076(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(8)
地政總署 (DI/405)	• 工廠食堂豁免書的豁免書年期會由現存大廈的整段使用期相應收緊至一年。	(5)
	• 優先處理／審批位於工業地帶的豁免書申請。	(5)
康樂及文化事務署 (2015/1410)	修改法例以禁止於圖書館內拍攝，包括不得使用手機或數碼相機等拍攝工具。	(5)
康樂及文化事務署 (2018/5168A)	在《遊樂場地規例》加入新條文，賦權部門訂立場地規例，以限制揚聲器的使用及規管唱歌和演奏樂器活動。	(5)
康樂及文化事務署 (DI/221)	開發新資訊系統，讓市民可透過該系統租訂免費的公共康樂及體育設施，及容許設施租用人授權另一名使用人辦理簽場。	(4)
康樂及文化事務署 (DI/357)	設立機制，收集各區公共圖書館對新採購圖書館資料的意見。	(5)
康樂及文化事務署 (DI/434)	• 修訂指引要求職員在公眾遊樂場地開放予公眾使用前必須按法例要求在地政總署存放場地圖則。	(1)
	• 採取措施加強與地政總署就存放公眾遊樂場地圖則的溝通，以提升兩個部門之間的協作。	(2)
	• 建立公眾遊樂場地圖則的中央資料庫，讓所有負責職員查閱，以妥善管理記錄及有效監察存放圖則的工作。	(5)
郵政署 (2020/1078、2020/1123、2020/1177及2020/1344)	具體公布寄往不同國家或地區的郵件的預計延誤時間。	(7)
香港電台 (2020/0724(I))	將《公開資料守則》納入新入職人員的培訓課程，並將課程內容上載至內聯網，供現職人員參閱。	(8)

機構 （個案編號）	改善措施	類別
社會福利署 (2019/1011)	• 訓示職員在處理投訴時，若爭議雙方就某事實各執一詞，職員就該爭議應小心調查，避免得出有欠穩妥的結論。	(3)
	• 加強巡查事涉護老院，以確保該院舍遵從該署發出的指示，嚴格遵循《安老院服務守則》。	(5)
社會福利署 (2019/4924B)	• 在總部及地區層面就處理房屋援助個案、檢討現行政策及工作程序設定機制。	(1) (2) (4) (7)
	• 為綜合家庭服務中心社工舉辦了兩場地區訓練及分享會，講解處理體恤安置及其他房屋援助的原則、評估技巧和注意事項，提醒社工須向申請人清楚解釋社工的角色及職責，並在處理個案時須與房屋署保持緊密聯絡。	(8)
運輸署、地政總署及民政事務總署 (2018/4802)	• 澄清運輸署的改善工程並不代表村民擁有通往事涉政府土地的車輛通道權，運輸署可視乎情況在有關入口位置設置欄杆以防止非法泊車。	(5)
	• 密切注意在事涉政府土地的非法泊車投訴及進行實地視察。	(5)
運輸署 (2019/2437)	• 提示職員，在監察巴士公司設施工程進度時若遇到難題，應盡早向上級尋求指示。	(1)
	• 落實使用興建設施工程完工預算表格，以便監察巴士公司的工程進度。	(5)
運輸署 (2019/3939)	• 加強對個案職員的監督及安排定期內部溝通及提示，以確保職員按指引適時回覆投訴。	(3)
	• 增聘職員處理投訴及實地視察工作，以進一步加強對公共運輸服務的監察工作。	(3)
	• 密切監察交通管理措施的工程進度，以改善區內的交通擠塞情況。	(5)
職業訓練局 (2020/1334(R))	修訂《職業訓練局公開資料守則》，訂明該局在拒絕發放資料時，需解釋拒絕提供資料的原因，以及在相關條文中引入「傷害或損害測試」。	(6)

傳遞本署的資訊

面對疫情帶來的挑戰，在本年度，本署更多使用電子及社交媒體來進行宣傳推廣，借助資訊科技及網上平台，推動社會上各持份者的參與並與市民接觸。

與傳媒的聯繫及新聞公報

在本報告年度內，我們舉辦了三次新聞發布會及發出兩份新聞公報，公布九項主動調查的結果。此外，我們亦宣布展開12項主動調查，並邀請持份者及市民大眾提出意見。

除了透過傳統方式與傳媒保持聯繫外，本署亦於年度內首次在社交媒體直播新聞發布會，以便能直接與市民接觸。政府實施社交距離規定期間，本署於2020年12月17日舉辦了一次網上新聞發布會，藉着通訊軟件，實時解答記者的問題。



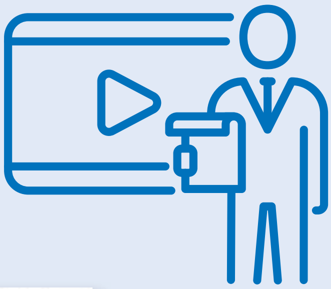




社交媒體



我們更多利用社交媒體發布有關本署的消息。除在本署網頁上發表更多的調查報告外，我們亦以活潑生動的方式在Facebook上載個案摘要，並在本署的YouTube頻度播出歷年的宣傳短片。





與本地工作伙伴合作及公眾教育

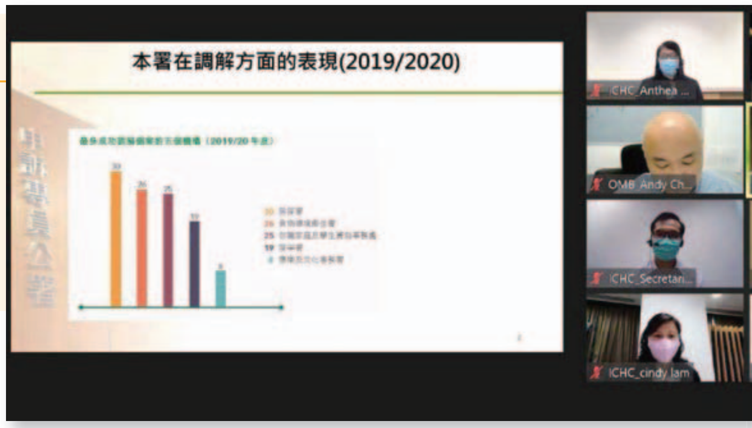


我們繼續與本地持份者合作，以提高市民大眾對本署職能及服務的認識，並提升公共行政的質素，促進行政公平。





2020年10月28至29日，整筆撥款獨立處理投訴委員會為非政府機構的中級管理人員舉辦了一連兩天的網上交流會。本署人員在會上向來自89個非政府機構的159名參加者講解了本署的職能及工作。





本報告年度內，我們為政府部門／機構舉辦了八次講座，講解本署的工作並分享我們處理投訴的經驗。這些講座或是在部門／機構的辦事處舉行，或是透過網上平台進行。







2020年5月28日，本署人員應香港電台邀請，接受第一台節目「調解任務」訪問，分享有關進行調解的專業知識和心得，並引用了本署曾處理的幾宗個案作為例子。



該次訪問已上載香港電台網站「節目重溫」資料庫（香港電台網站：第一台｜調解任務｜申訴係點「解」？(rthk.hk)）。

申訴專員嘉許獎旨在表揚在投訴處理及客戶服務方面有出色表現的公營機構及公職人員。本年度的頒獎典禮於2020年12月4日在網上播放，是歷年來首次沒有在特定場地舉行整個頒獎典禮。

本年度的大獎得主是運輸署，另外兩個獲獎部門是衞生署及水務署。在職家庭及學生資助事務處則獲頒調解獎。此外，57名公職人員亦獲頒獎項。





頒獎典禮已上載到本署的YouTube頻道。

與海外機構的聯繫

疫情在全球蔓延，很多國際會議須延期或改為在網上舉行。本署人員亦參與了數個網上會議及網上研討會，與海外申訴專員機構的人員交換意見。



2020年11月4至5日，國際申訴專員協會澳大利西亞暨太平洋區分會主辦了一個題為「申訴專員在危機年代中的角色」的網上研討會。本人亦參與了該次年度會議，一名總調查主任則在會議的公開討論環節中分享了本署如何以靈活的工作安排適應不斷轉變的年代。



2020年11月24日，本人與同事出席了一個網上研討會，題為「2019冠狀病毒病及申訴專員 – 迎接疫症的挑戰」。

第八章

內部行政

我們積極面對挑戰

過去一年，縱使2019冠狀病毒病帶來不少挑戰，我們仍然致力建立積極服務市民的團隊。公署在應對疫情的同時，亦實施了特別工作安排，包括讓員工輪流「在家工作」、只接待預約到訪的市民等，以維持對市民提供的服務。

我們繼續自行培養人才，務求為公署建立一支幹練的調查團隊。因應工作環境的轉變，我們增聘一名高級資訊科技主任，為公署制定長遠的資訊科技策略，以及加強本署人員在資訊科技方面的應用能力和範圍。我們亦透過政府推行的創造職位計劃，加開了一個有時限的助理主任職位，利用數碼媒體擴大宣傳接觸面。截至2021年3月31日，本署的總編制人數為120。

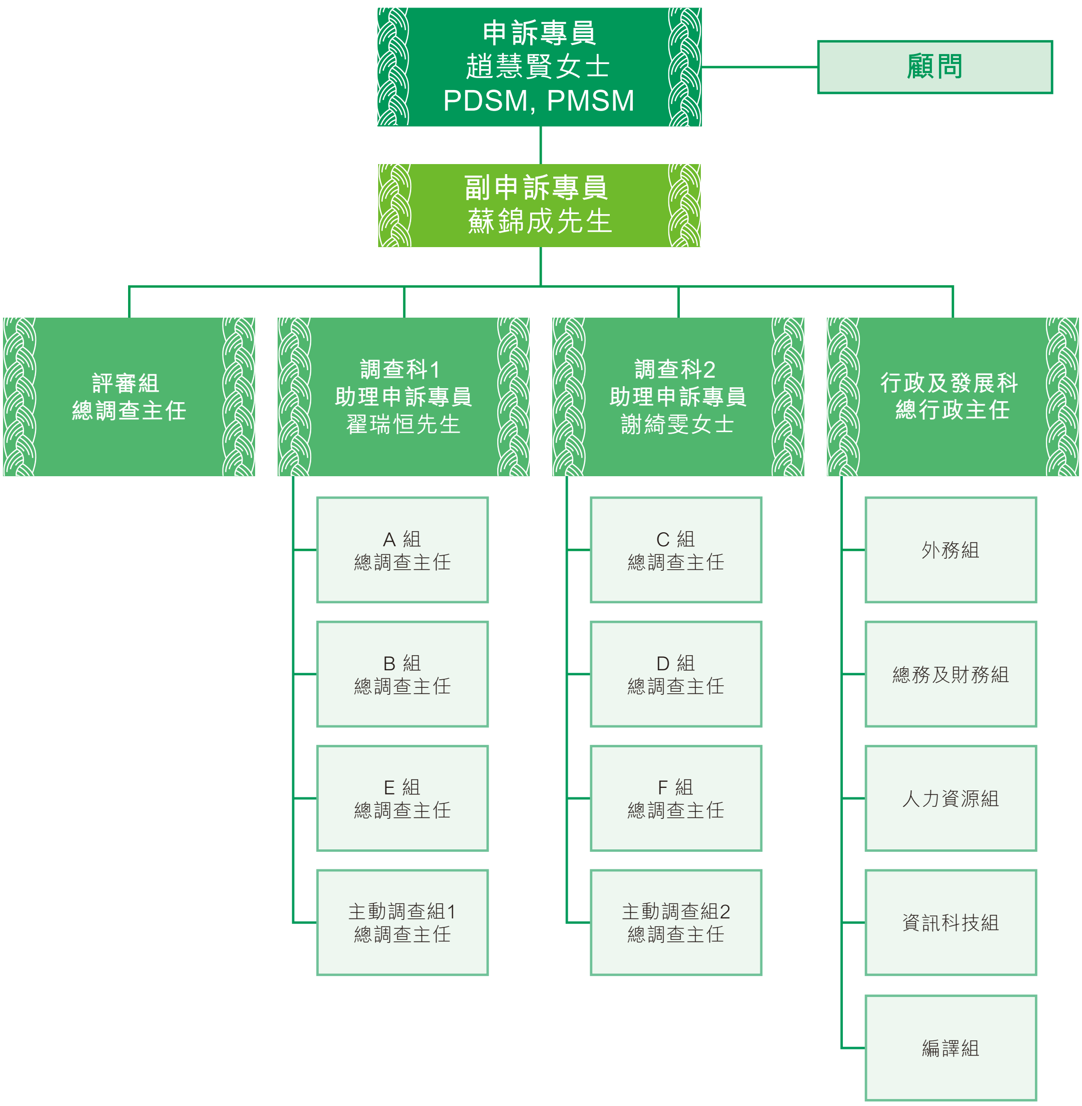


4 首長級人員 (3.3%)

65 調查人員 (54.2%)

51 行政及支援人員 (42.5%)

組織圖



培訓及發展

儘管受疫情影響，公署仍盡力推動學習文化，在情況許可時舉辦互動課程（例如入職簡介課程），以及安排本署人員參加網上／面授的管理和職業培訓課程，讓他們增進工作知識和技能。





我們亦安排本署人員參加海外申訴專員機構舉辦的網上會議及研討會，讓他們從中學習不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法，以及與其他與會者交流意見。

公署繼續推行「僱員身心安康計劃」，為職員提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能。為配合公署的「運用PRIDE指標建立正向機構」計劃，我們在情況許可時，舉辦了數個員工身心健康工作坊，鼓勵員工培養正能量投入生活，以及加強在工作環境的溝通。



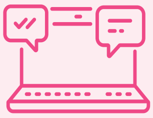




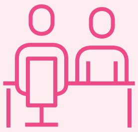
2019冠狀病毒病疫情持續期間的特別安排

由於2019冠狀病毒病疫情再次變得嚴峻，本署一方面在辦公地方減少社交接觸和保持衞生，另外亦採取了特別措施以維持對外服務。市民大眾對於這些特別安排，大多表示體諒；而我們亦為大致上能維持服務質素，感到欣慰。

調整接待處服務：



- 鼓勵市民利用電郵、傳真、投訴熱線、留言或網上投訴表格向本署提出投訴或查詢



- 在情況許可時，恢復接見已預約市民的服務

特別工作安排：



- 讓員工輪流「在家工作」，已成為疫情最嚴峻時的新常態



- 容許回公署辦公的員工穿着休閒服、按分段工作時間上下班，以及靈活安排午膳時間



- 就2019冠狀病毒病有關的缺勤採取特別安排

管控疫情的其他措施：

- 在公署入口張貼政府「安心出行」流動應用程式的告示
- 向訪客及員工提供消毒用品
- 裝設掛牆式的紅外線體溫計及熱能影像系統，以檢測訪客及員工的體溫
- 在接待處和會見室裝設纖維塑膠分隔欄
- 加強辦公地方的清潔和消毒工作

市民對本署服務的意見

我們在年度內完成了27宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度及／或工作程序。這些投訴皆反映個別人士對本署服務的期望，當中有七宗投訴經本署調查後認為職員確有不足之處，署方已為有關的職員提供輔導。儘管市民對本署的期望各有不同，但這些投訴讓我們能重新審視工作，並在適當時改善服務。

對本署的投訴性質

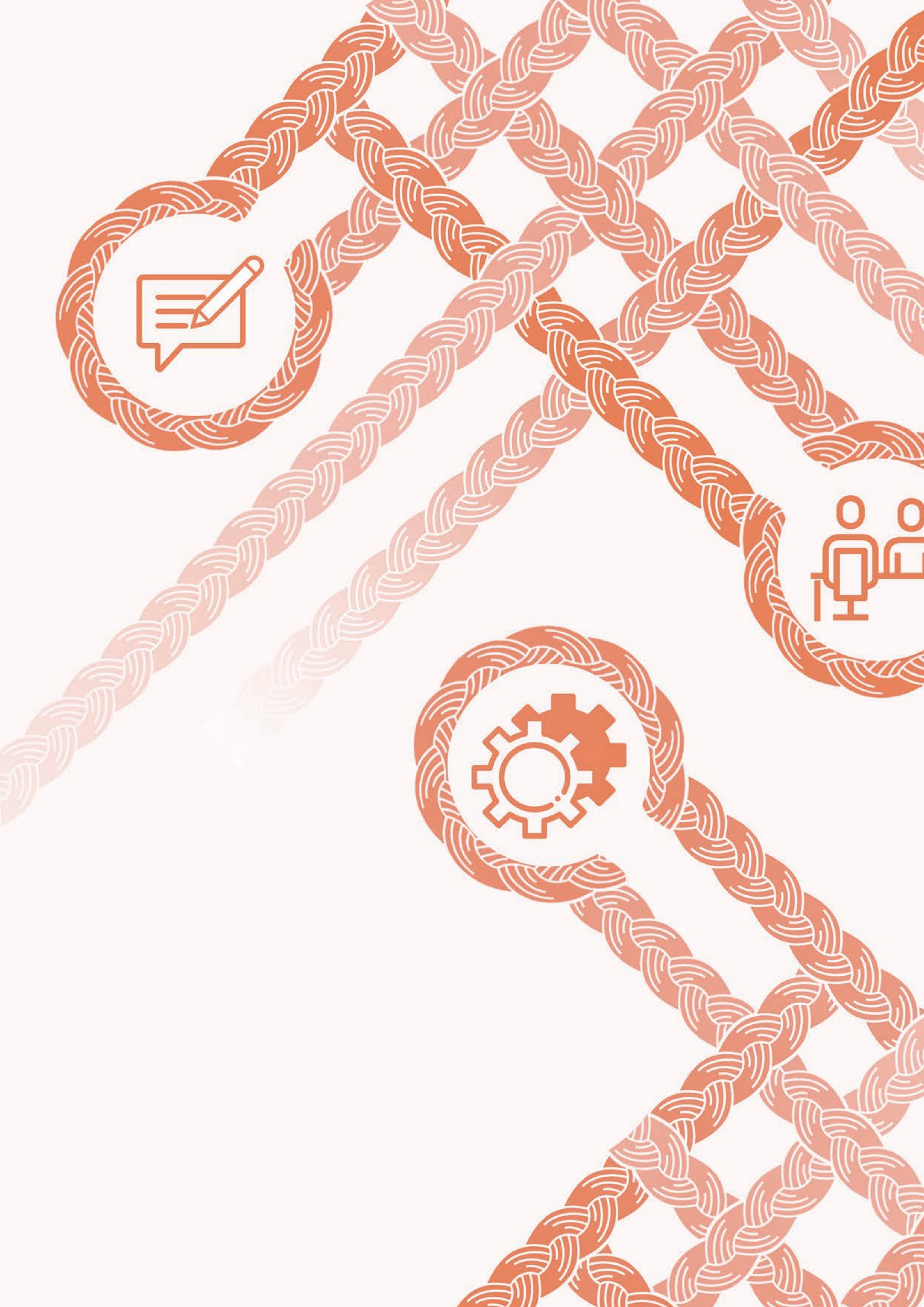


22 涉及本署的工作程序 (73.3%)

5 涉及職員態度 (16.7%)

3 涉及本署對投訴個案所作的決定 (10.0%)

註：一宗投訴可能涉及多種性質。



附件

附件1

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

條例（第397章）附表1第1部所列機構中英文名稱及簡稱

二劃	九廣鐵路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
	入境事務處	Immigration Department	ImmD
三劃	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
	土地註冊處	Land Registry	LR
	大學教育資助委員會秘書處	University Grants Committee, Secretariat	UGC
	工業貿易署	Trade and Industry Department	TID
四劃	公司註冊處	Companies Registry	CR
	公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
	水務署	Water Supplies Department	WSD
五劃	司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
	市區重建局	Urban Renewal Authority	URA
	平等機會委員會	Equal Opportunities Commission	EOC
	民政事務總署	Home Affairs Department	HAD
	民航處	Civil Aviation Department	CAD
	民眾安全服務處（政府部門）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
	民眾安全服務隊	Civil Aid Service	CAS
	立法會秘書處	Legislative Council Secretariat	LCS
六劃	地政總署	Lands Department	LandsD
	地產代理監管局	Estate Agents Authority	EAA
	在職家庭及學生資助事務處	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
	行政長官辦公室總務室	General Office of the Chief Executive's Office	CEO
	西九文化區管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
七劃	投資推廣署	Invest Hong Kong	InvestHK
	社會福利署	Social Welfare Department	SWD

八劃	房屋署	Housing Department	HD
	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
	物業管理業監管局	Property Management Services Authority	PMSA
	知識產權署	Intellectual Property Department	IPD
九劃	保險業監管局	Insurance Authority	IA
	屋宇署	Buildings Department	BD
	建築署	Architectural Services Department	ArchSD
	律政司	Department of Justice	DoJ
	政府化驗所	Government Laboratory	GovtLab
	政府物流服務署	Government Logistics Department	GLD
	政府飛行服務隊	Government Flying Service	GFS
	政府產業署	Government Property Agency	GPA
	政府統計處	Census and Statistics Department	C&SD
	政府新聞處	Information Services Department	ISD
	政府總部	Government Secretariat	GS
	– 公務員事務局	– Civil Service Bureau	CSB
	– 民政事務局	– Home Affairs Bureau	HAB
	– 保安局	– Security Bureau	SB
	– 律政司司長辦公室	– Secretary for Justice's Office	SJO
	– 政制及內地事務局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
	– 政務司司長私人辦公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO
	– 政務司司長辦公室	– Chief Secretary for Administration's Office	CSO
	– 政策創新與統籌辦事處	– Policy Innovation and Co-ordination Office	PICO
	– 食物及衞生局	– Food and Health Bureau	FHB
	– 財政司司長私人辦公室	– Financial Secretary's Private Office	FSPO
	– 財政司司長辦公室	– Financial Secretary's Office	FSO
	– 財經事務及庫務局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
	– 商務及經濟發展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
	– 教育局	– Education Bureau	EDB
	– 勞工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB

九劃	– 發展局	– Development Bureau	DEVB
	– 創新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
	– 運輸及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
	– 環境局	– Environment Bureau	ENB
	食物環境衞生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
	香港考試及評核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
	香港房屋協會	Hong Kong Housing Society	HKHS
	香港房屋委員會	Hong Kong Housing Authority	HKHA
	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
	香港海關	Customs and Excise Department	C&ED
	香港電台	Radio Television Hong Kong	RTHK
	香港藝術發展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
	香港體育學院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
十劃	個人資料私隱專員	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
	差餉物業估價署	Rating and Valuation Department	RVD
	庫務署	Treasury	Try
	旅遊業監管局	Travel Industry Authority	TIA
	消防處	Fire Services Department	FSD
	消費者委員會	Consumer Council	CC
	海事處	Marine Department	MD
	破產管理署	Official Receiver's Office	ORO
	財務匯報局	Financial Reporting Council	FRC
十一劃	康樂及文化事務署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
	強制性公積金計劃管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
	規劃署	Planning Department	PlanD
	通訊事務管理局辦公室	Office of the Communications Authority	OFCA
十二劃	勞工處	Labour Department	LD
	渠務署	Drainage Services Department	DSD
	稅務局	Inland Revenue Department	IRD
	郵政署	Post Office	PO

十三劃	路政署	Highways Department	HyD
	運輸署	Transport Department	TD
十四劃	僱員再培訓局	Employees Retraining Board	ERB
	漁農自然護理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
十五劃	審計署	Audit Commission	Aud
十六劃	機場管理局	Airport Authority	AA
	機電工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
	衞生署	Department of Health	DH
	選舉事務處	Registration and Electoral Office	REO
十七劃	環境保護署	Environmental Protection Department	EPD
十八劃	職業訓練局	Vocational Training Council	VTC
	醫院管理局	Hospital Authority	HA
	醫療輔助隊（政府部門）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
	醫療輔助隊	Auxiliary Medical Service	AMS
十九劃	懲教署	Correctional Services Department	CSD
	證券及期貨事務監察委員會	Securities and Futures Commission	SFC
二十劃	競爭事務委員會	Competition Commission	ComC

條例（第397章）附表1第2部所列機構中英文名稱及簡稱

四劃	公務員敍用委員會秘書處	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
九劃	香港輔助警察隊	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
	香港警務處	Hong Kong Police Force	HKPF
十三劃	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

附件2

對投訴不予跟進或不展開調查的情況

不受申訴專員調查的行動

香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份回購守則》有關的行動
10. 香港輔助警察隊、香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制

香港法例第397章第10(1)條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況

香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

附件3

個案數字

	報告年度[1]				
	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21
查詢	**11,564**	**11,424**	**10,403**	**8,581**	**7,505**
投訴					
(a)須處理的投訴個案	**5,732**	**5,587**	**5,808**	**20,737**	**30,713**
– 接到的投訴	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]
– 由上年度轉入	870	758	817	970	899
(b)已完成的投訴個案	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**	**30,021[25,155]**
已跟進並終結	**2,907[40]**	**2,724[52]**	**2,912[344]**	**2,807[326]**	**2,826[249]**
– 經查訊後終結[2]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]
– 經全面調查後終結[3]	218[24]	195[15]	205[18]	240[109]	167[3]
– 經調解後終結[4]	133	237	205	149	179
經評審並終結	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**	**27,195[24,906]**
– 缺乏充分理據跟進[5]	1,102	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]
– 受條例所限不得調查[6]	965[34]	947[9]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]
(c)已完成的投訴個案百分比= (b) / (a)	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**	**95.7%**	**97.7%**
(d)轉撥下年度= (a) – (b)	**758**	**817**	**970**	**899**	**692**
已完成的主動調查數目	**11**	**12**	**12**	**10**	**9**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。

註3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

註5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。

註6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。

[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱第一章「用語詞彙」。

接到及已跟進並終結的投訴個案

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。）

機構		接到的投訴個案數目	已跟進並終結的投訴個案數目[1]
漁農自然護理署	(AFCD)	28	13
機場管理局	(AA)	2	5
建築署	(ArchSD)	12	3
審計署	(Aud)	1	0
醫療輔助隊	(AMS)	6	1
屋宇署	(BD)	210	175
政府統計處	(C&SD)	1	0
民眾安全服務隊	(CAS)	4	1
民航處	(CAD)	6	6
土木工程拓展署	(CEDD)	14	7
公司註冊處	(CR)	14	5
競爭事務委員會	(ComC)	1	0
消費者委員會	(CC)	18	8
懲教署	(CSD)	116	107
香港海關	(C&ED)	42	18
衞生署	(DH)	88	47
律政司	(DoJ)	17	10
渠務署	(DSD)	18	8
機電工程署	(EMSD)	31	20
僱員再培訓局	(ERB)	7	3
環境保護署	(EPD)	50	22
平等機會委員會	(EOC)	8	3
地產代理監管局	(EAA)	123	112
消防處	(FSD)	40	17
食物環境衞生署	(FEHD)	483	303

機構		接到的投訴個案數目	已跟進並終結的投訴個案數目[1]
行政長官辦公室總務室	(CEO)	18	2
政府飛行服務隊	(GFS)	45	0
政府物流服務署	(GLD)	6	4
政府產業署	(GPA)	4	0
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CSO)	14	5
– 政務司司長私人辦公室	(CSPO)	7	3
– 公務員事務局	(CSB)	83	1
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	12	4
– 政制及內地事務局	(CMAB)	4	2
– 發展局	(DEVB)	15	14
– 教育局	(EDB)	109	52
– 環境局	(ENB)	1	0
– 財政司司長辦公室	(FSO)	5	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	4	2
– 食物及衞生局	(FHB)	26	8
– 民政事務局	(HAB)	22	4
– 創新及科技局	(ITB)	103	73
– 勞工及福利局	(LWB)	8	4
– 政策創新與統籌辦事處	(PICO)	131	51
– 保安局	(SB)	6	8
– 運輸及房屋局	(THB)	17	19
路政署	(HyD)	84	64
民政事務總署	(HAD)	12,298	73
香港藝術發展局	(HKADC)	1	0
香港房屋委員會	(HKHA)	18	6
香港房屋協會	(HKHS)	23	13
香港金融管理局	(HKMA)	25	14
香港天文台	(HKO)	2	1
香港警務處	(HKPF)	220	35
香港體育學院有限公司	(HKSIL)	2	0
醫院管理局	(HA)	154	39
房屋署	(HD)	562	354

機構		接到的投訴個案數目	已跟進並終結的投訴個案數目[1]
入境事務處	(ImmD)	97	71
廉政公署	(ICAC)	6	1
政府新聞處	(ISD)	3	1
稅務局	(IRD)	57	30
保險業監管局	(IA)	7	4
知識產權署	(IPD)	3	2
投資推廣署	(InvestHK)	1	0
司法機構政務長	(JA)	9	7
勞工處	(LD)	31	24
土地註冊處	(LR)	1	1
地政總署	(LandsD)	12,421	160
法律援助署	(LAD)	47	30
立法會秘書處	(LCS)	3	0
康樂及文化事務署	(LCSD)	168	107
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	10	3
海事處	(MD)	10	3
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	20	8
破產管理署	(ORO)	12	4
其他機構[2]		485	9
規劃署	(PlanD)	19	10
郵政署	(PO)	96	73
個人資料私隱專員	(PCPD)	12	6
物業管理業監管局	(PMSA)	7	4
香港電台	(RTHK)	204	8
差餉物業估價署	(RVD)	12	9
選舉事務處	(REO)	12	8
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	147	135
社會福利署	(SWD)	118	58

機構		接到的投訴個案數目	已跟進並終結的投訴個案數目[1]
香港考試及評核局	(HKEAA)	14	14
工業貿易署	(TID)	3	3
運輸署	(TD)	232	168
庫務署	(Try)	4	1
市區重建局	(URA)	10	3
職業訓練局	(VTC)	10	3
水務署	(WSD)	125	86
西九文化區管理局	(WKCDA)	4	3
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	25	20
合計		**29,814**	**2,826**

註1.　包括在上一個年度接到，但在本年度才完成跟進並終結的投訴個案。

註2.　「其他機構」是指不在《申訴專員條例》附表1內的機構。

附件5

以查訊方式終結的投訴個案結果

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。）

機構		以查訊方式終結的投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
漁農自然護理署	(AFCD)	10	2
機場管理局	(AA)	2	1
建築署	(ArchSD)	2	0
醫療輔助隊	(AMS)	1	0
屋宇署	(BD)	144	46
民眾安全服務隊	(CAS)	1	0
民航處	(CAD)	6	1
土木工程拓展署	(CEDD)	5	0
公司註冊處	(CR)	5	0
消費者委員會	(CC)	7	0
懲教署	(CSD)	100	1
香港海關	(C&ED)	17	1
衞生署	(DH)	43	7
律政司	(DoJ)	10	0
渠務署	(DSD)	7	0
機電工程署	(EMSD)	19	3
僱員再培訓局	(ERB)	3	0
環境保護署	(EPD)	21	3
平等機會委員會	(EOC)	3	0
地產代理監管局	(EAA)	112	1
消防處	(FSD)	12	0
食物環境衞生署	(FEHD)	261	69

機構		以查訊方式終結的投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
行政長官辦公室總務室	(CEO)	2	0
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CSO)	4	1
– 政務司司長私人辦公室	(CSPO)	1	0
– 公務員事務局	(CSB)	1	0
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	4	1
– 政制及內地事務局	(CMAB)	2	0
– 發展局	(DEVB)	9	2
– 教育局	(EDB)	33	6
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	2	0
– 食物及衞生局	(FHB)	5	2
– 民政事務局	(HAB)	4	0
– 創新及科技局	(ITB)	73	13
– 勞工及福利局	(LWB)	3	0
– 政策創新與統籌辦事處	(PICO)	51	19
– 保安局	(SB)	5	2
– 運輸及房屋局	(THB)	19	3
路政署	(HyD)	59	14
民政事務總署	(HAD)	61	11
香港房屋委員會	(HKHA)	5	0
香港房屋協會	(HKHS)	13	1
香港金融管理局	(HKMA)	14	0
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警務處	(HKPF)	17	1
醫院管理局	(HA)	34	2
房屋署	(HD)	305	28

附件5　以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		以查訊方式終結的投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
入境事務處	(ImmD)	54	3
廉政公署	(ICAC)	1	0
政府新聞處	(ISD)	1	1
税務局	(IRD)	26	2
保險業監管局	(IA)	4	1
知識產權署	(IPD)	2	2
司法機構政務長	(JA)	7	1
勞工處	(LD)	21	2
土地註冊處	(LR)	1	0
地政總署	(LandsD)	150	28
法律援助署	(LAD)	30	1
康樂及文化事務署	(LCSD)	95	15
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	3	0
海事處	(MD)	3	0
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	8	0
破產管理署	(ORO)	3	1
其他機構[1]		9	0
規劃署	(PlanD)	10	1
郵政署	(PO)	59	23
個人資料私隱專員	(PCPD)	6	1
物業管理業監管局	(PMSA)	4	0
香港電台	(RTHK)	6	0
差餉物業估價署	(RVD)	9	2
選舉事務處	(REO)	6	3

機構		以查訊方式終結的投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	135	0
社會福利署	(SWD)	50	1
香港考試及評核局	(HKEAA)	12	0
工業貿易署	(TID)	3	0
運輸署	(TD)	151	19
庫務署	(Try)	1	0
市區重建局	(URA)	3	0
職業訓練局	(VTC)	2	0
水務署	(WSD)	68	8
西九文化區管理局	(WKCDA)	2	0
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	17	1
合計		**2,480**	**357**

註1.　「其他機構」是指不在《申訴專員條例》附表1內的機構。

附件6

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
漁農自然護理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2019/5157	就警務人員涉嫌違反《防止殘酷對待動物條例》的舉報向投訴人作出敷衍塞責的回覆，未經調查已信納警方的判斷。	部分成立	0
2019/5409	(1) 在調查一宗狗隻咬人的個案時，草率處理便斷言個案「證據不足」（不成立）；以及 (2) 職員態度惡劣囂張，兼且處事不當（不成立）。	不成立	0
2020/0420	未能有效控制山頂區的野豬滋擾問題。	不成立	0
機場管理局 (Airport Authority)			
2019/3760 2019/3766	未有採取適當措施，導致兩名內地旅客於2019年8月13日晚上在香港國際機場先後被集會人士毆打和禁錮。	不成立	0
2019/4728	未有適當管理香港國際機場及適時採取應變措施保障旅客的權益，導致2019年8月12日和13日下午部分離港航班未能如期出發。	不成立	0
建築署 (Architectural Services Department)			
2019/3570	(1) 沒有妥善監督某港鐵站外通道加設上蓋的工程，以致延誤開放該通道予公眾使用（不成立）； (2) 上蓋設計欠佳，未能有效擋雨及遮蔭（部分成立）； (3) 延誤在玻璃上蓋加貼防曬膜（不成立）；以及 (4) 沒有就上蓋設計諮詢區議會（不成立）。	部分成立	1
屋宇署 (Buildings Department)			
2019/2585B	沒有適當地跟進滲水投訴，以致延誤發出「妨擾事故通知」。	部分成立	0
2019/3970B	延誤及不當地處理滲水投訴。	不成立	0
2020/1946(I)	(1) 只提供所索取資料的部分內容（成立）； (2) 無理就提供有關資料收取費用（不成立）； (3) 要求投訴人親身到總部繳費，藉此刻意為他帶來不便（不成立）； (4) 沒有按《公開資料守則》由較原先作出裁決的人員高一級的首長級人員審理覆檢要求（部分成立）；以及 (5) 沒有按《公開資料守則》闡明向本署投訴的渠道（成立）。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2020/0193A	出席區議會會議的職員在區議員提出某項動議後離席。	不成立	0
2020/1562	一段單車徑設計錯誤令村口的行車道出現水浸和發生嚴重交通意外。	不成立	0
懲教署 (Correctional Services Department)			
2019/2880	在投訴人索取申訴專員公署的投訴表格時作出刁難。	不成立	0
2019/2947	在太平紳士巡視院所時，職員故意把投訴人留在院所的醫院，以阻撓他向太平紳士提出投訴。	未有定論	0
2019/2952	在囚人士的內褲無法獲得清洗。	未有定論	1
2020/0577(I)	拒絕提供在2017至2019年期間生產和分發口罩的相關資料。	成立	1
2020/0912(I)	拒絕提供在2015至2019年期間生產和分發口罩的相關資料。	成立	1
2020/0971(I)	拒絕提供該署生產和分發口罩的相關資料。	成立	1
2020/1006(I)	拒絕提供在2019年生產和分發口罩的相關資料。	成立	1
香港海關 (Customs and Excise Department)			
2020/2075(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
衞生署 (Department of Health)			
2020/1710	(1) 無理要求病人須親身預約首次診症（成立）；以及 (2) 熱線職員態度不友善，不樂意提供協助（不成立）。	部分成立	3
2020/2077(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
機電工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2019/5153	(1) 無理拒絕投訴人成為註冊升降機工程師的申請（不成立）；以及 (2) 對不同組別的申請人處理不公（不成立）。	不成立	0
環境保護署 (Environmental Protection Department)			
2020/0943	(1) 在投訴人未離開某設施前無理鎖上大閘（未有定論，但機構另有缺失）； (2) 故意把投訴人留在該設施內（未有定論）；以及 (3) 職員拒絕向投訴人透露其身份（成立）。	部分成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
消防處 (Fire Services Department)			
2020/0456	沒有就某地盤存放過量危險品一事作出檢控。	不成立	0
2020/1174A	(1) 就運送危險品車輛的新規定，沒有通知市民、訂定指引及給予車主寬限期（部分成立）；以及 (2) 無理拒絕為投訴人公司的貨車續牌（不成立）。	部分成立	0
2020/2048	沒有對四間未領取「製造危險品牌照」但製造可飲用酒精的蒸餾工場執法。	不成立	0
2020/2072(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
食物環境衞生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2019/2585A	延誤跟進一宗滲水投訴。	不成立	0
2019/3334A	沒有適當地跟進兩個靠牆攤檔佔用約半條行人路的問題。	不成立	1
2019/3970A	延誤及不當地處理滲水投訴。	部分成立	0
2019/4321	不當地批出臨時公眾娛樂場所牌照讓申請人上演神功戲。	不成立	1
2020/0193B	出席區議會會議的職員在區議員提出某項動議後離席。	不成立	0
2020/0507A	沒有就霸佔公眾地方的回收鐵籠採取適當的執法行動。	部分成立	1
2020/0890	(1) 沒有對涉嫌無牌食肆採取執法行動（不成立）； (2) 沒有按既定程序調查（不成立）；以及 (3) 拒絕提供職員的聯絡電話及相關調查報告（不成立）。	不成立	0
2020/1221	沒有監察某承辦商的收集垃圾工作，引致環境衞生問題。	成立	3
2020/1331B	沒有適當跟進某安老院的鼠患問題。	不成立	0
2020/1400B	處理投訴人的投訴時沒有履行其應有職責。	部分成立	1
2020/1763C	未能有效解決某公眾碼頭的露宿者問題。	不成立	0
2020/1788	未能有效管制違例擴展營業範圍的蔬果店。	部分成立	1
2020/1833A	(1) 在跟進行人路上擺放的建築物料／廢料時執法不力及推卸責任（部分成立）；以及 (2) 沒有援引《簡易治罪條例》對有關人士提出檢控，亦未有正面回覆投訴人的電郵（不成立）。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2020/2017(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
2020/3222	沒有盡力取締兩個無牌燒烤場。	不成立	4
政府物流服務署 (Government Logistics Department)			
2020/0957(I)	(1) 拒絕提供在2017至2020年期間採購及分發口罩的相關資料（成立）；以及 (2) 延誤處理索取資料要求（成立）。	成立	1
2020/0964(I)	拒絕提供在2017至2019年期間分發個人防護裝備的相關資料。	部分成立	1
2020/1426(I)	拒絕提供在2015至2019年期間分發口罩的相關資料。	成立	2
2020/2073(I)	拒絕提供在2020年採購口罩及分發個人防護裝備的相關資料。	部分成立	1
政府總部 – 政務司司長辦公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2020/0283(I)	拒絕提供有關一名人士獲委任為某國駐香港代表的資料。	不成立	0
政府總部 – 發展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2019/5722	沒有承擔保育兩項文物的責任。	部分成立	0
2020/0128	錯誤評估兩項文物的狀況。	不成立	0
2020/0193C	職員沒有出席某次區議會會議。	不成立	0
2020/0843B 2020/0844B	在批出竹篙灣檢疫中心的工程合約前未有公開招標。	不成立	0
政府總部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2020/1787	不當地處理兩宗學生津貼申請。	不成立	0
2020/2018	不當地處理一宗學生津貼申請，以及延誤發放津貼。	不成立	0
2020/2026	不當地處理一宗香港卓越獎學金計劃的申請。	不成立	0
2020/2150	學生津貼申請表的設計不當，以及處理申請欠妥善。	部分成立	0
2020/2731(I)	拒絕披露在「一校一行政主任」政策下，分別選擇開設常額學校行政主任職位及領取學校行政主任津貼的學校名單。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2020/3333(I)	拒絕披露為高中通識教育科「教科書」提供意見的專業諮詢服務團隊的資料，包括成員中從事指定職業類別及具指定學術背景的人數，以及團隊舉行會議的次數。	不成立	0
2020/3341(I)	拒絕披露為高中通識教育科「教科書」提供意見的專業諮詢服務團隊的成員名單。	不成立	0
政府總部 – 食物及衞生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2020/0843A 2020/0844A	在批出竹篙灣檢疫中心的工程合約前未有公開招標。	不成立	0
政府總部 – 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2019/5852(I)	拒絕披露政府就建議修訂《刑事事宜相互法律協助條例》及《逃犯條例》所接獲的公眾意見書的內容。	成立	0
2020/1138(I)	拒絕提供文件的名稱及頁數。	不成立	0
2020/1874A(I)	拒絕披露警方在各警區每天使用催淚彈的數目。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2020/1400A	處理投訴人的投訴時沒有履行其應有職責。	部分成立	1
2020/1833C	在跟進行人路上擺放的建築物料／廢料時執法不力及推卸責任。	部分成立	1
2020/2530A	延誤就改劃一幅休憩用地為行車道作可行性研究。	不成立	1
民政事務總署 (Home Affairs Department)			
2020/0193D	出席區議會會議的職員在區議員提出某項動議後離席。	不成立	0
2020/1195	出席某區議會會議的職員在區議員討論某議題時離席，沒有提供秘書服務。	不成立	0
2020/1419	無理要求暫緩或取消區議會轄下某委員會的會議。	不成立	0
2020/1663	出席某區議會會議的職員在區議員討論某議題時離席，沒有提供秘書服務。	不成立	0
2020/1990	無理拒絕將某動議及相關討論收錄在區議會的會議記錄內。	不成立	0
2020/2002	(1) 沒有向區議會轄下某委員會提供支援（不成立）；以及 (2) 出席某區議會會議的職員在區議員討論某些議題時離席（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2020/2135	(1) 沒有執行經區議會通過暫停某工程的動議（不成立）；以及 (2) 沒有執行經區議會通過致函向本署投訴的動議（投訴不成立，但機構另有缺失）。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2020/2585(I)	沒有向區議會提供某工程的資料。	部分成立	2
2020/2590	沒有向區議會轄下某委員會及其工作小組提供支援。	不成立	0
香港警務處 (Hong Kong Police Force)			
2019/2962(I)	拒絕披露在某次行動中使用的彈藥數量及開支。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2019/2963(I)	拒絕披露曾參與某次行動的警務人員的姓名及編號。	部分成立	0
2019/3702(I)	無理拒絕披露《警察通例》所有章節的標題。	成立	1
2019/5038(I)	拒絕披露曾參與某執法行動的所有警務人員的姓名、職級及編號。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2019/5225(I)	未有按《公開資料守則》的規定提供警方使用照明器材的資料。	部分成立	1
2019/5496(I)	拒絕披露警務處有否提供照明裝備予前線警員，以及有關裝備的名稱、品牌、型號、用途及使用指引。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2019/5497(I)	拒絕披露警方使用「人群管理特別用途車」發射藍色液體的原因及該液體的成分。	不成立	0
2019/5498(I)	拒絕提供「人群管理特別用途車」操作指引的目錄。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2019/5523(I)	拒絕提供關於全港警察宿舍的資料。	不成立	0
2019/5804(I)	拒絕披露在2014至2019年期間採購催淚彈的費用。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2019/5816(I)	拒絕披露警方所使用的催淚彈／催淚煙及「人群管理特別用途車」所噴出的顏色液體的成分及牌子。	不成立	0
2020/0205(I)	拒絕披露在2014至2019年期間採購催淚彈的相關資料。	不成立	0
2020/0440(I)	拒絕提供投訴警察課自2019年6月9日起每月接獲涉及公眾活動的投訴數字，以及其他相關的統計資料。	部分成立	1
2020/1026(I)	拒絕披露警方所採購的催淚彈的價錢、批次、過期日及生產國家。	不成立	0
2020/1874B(I)	拒絕披露警方在各警區每天使用催淚彈的數目、各區每天公眾活動的宗數，以及六項與該些公眾活動相關的資料。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2020/2074(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
2020/2279(I)	拒絕提供香港警務處檢獲和銷毀毒品的資料。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2020/2710(I)	拒絕提供修改或豁免《警察通例》某章節內容的資料。	不成立	0
醫院管理局 (Hospital Authority)			
2020/0431	(1) 延誤提供醫事報告（不成立）；以及 (2) 提供不當的醫事報告（不成立）。	不成立	0
2020/2885	沒有妥善處理有關醫生濫用職權及詆毀投訴人出言不遜的投訴。	不成立	0
房屋署 (Housing Department)			
2019/4924A	以不合理及歧視性的原因拒絕投訴人的調遷申請。	投訴不成立，但機構另有缺失	4
2020/1514	沒有按政策收回公屋單位並編配給獲判兒子管養權的投訴人，以及延誤處理她的個案。	不成立	0
2020/1803	沒有為某公共屋邨的雜物收集及處置作妥善安排。	不成立	0
2020/2314(I)	(1) 延誤處理滲水投訴（投訴不成立，但機構另有缺失）；以及 (2) 拒絕提供資料（成立）。	部分成立	1
2020/2477	沒有妥善跟進公屋租戶涉嫌違規飼養狗隻的投訴。	部分成立	4
2020/2812	(1) 無理將於公共屋邨張貼海報的申請送交該署總部審批（不成立）； (2) 審批程序欠缺透明度（部分成立）； (3) 延誤處理申請（投訴不成立，但機構另有缺失）；以及 (4) 未有主動通知申請人有關海報審批的情況（成立）。	部分成立	3
入境事務處 (Immigration Department)			
2019/5265(I)	無理拒絕向投訴人提供處理受養人簽證申請的指引。	不成立	0
2019/5268	不當地實施有關申請翻查出生登記／香港結婚紀錄及索取核證副本的新安排，涉嫌違反現行法例，並嚴重損害新聞自由和公眾知情權。	部分成立	3
2019/5377(I)	無理拒絕向投訴人提供入境服務手冊及常規命令。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2019/5378(I)	無理拒絕向投訴人提供遞解離境的審查準則及相關指引。	不成立	0
2019/5611	在無合理解釋下拖延提供某人士的出生登記及香港結婚紀錄，違反服務承諾，並嚴重損害新聞自由和公眾知情權。	部分成立	5
2020/0041	拖延處理投訴人的「香港結婚紀錄」查冊申請，並且不合法地要求他提交申請理由。	投訴不成立，但機構另有缺失	3
2020/0504	(1) 無理更改「香港結婚紀錄」查冊的申請條件及審批準則，涉嫌違反《婚姻條例》（不成立）； (2) 在實施新安排前未有公布及在該處網頁載列相關指引及通告，而熱線職員亦不知悉新安排（部分成立）； (3) 婚姻登記處不按入境事務處的通告辦事，自行更改審批申請的準則（不成立）； (4) 延誤處理投訴人的申請，以及沒有以書面回覆他的電郵（不成立）；以及 (5) 由從未跟進有關個案的職員簽發覆函，做法有欠公允（不成立）。	部分成立	3
2020/2076(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
2020/2730	拒絕投訴人翻查結婚紀錄的申請，不予提交補充資料的機會及不設上訴途徑。	不成立	2
稅務局 (Inland Revenue Department)			
2019/4506(I)	(1) 未有按投訴人要求提供涉及住宅物業買家作失實聲明的檢控宗數（不成立）； (2) 不當地拒絕披露政府當局推行「雙倍印花稅」時有否徵詢稅務局意見（不成立）；以及 (3) 向投訴人提供失效的網頁連結（部分成立）。	部分成立	2
2020/2466(I)	拒絕提供「制服洗熨費劃一扣除額」的詳盡資料。	不成立	0
勞工處 (Labour Department)			
2020/0596	(1) 延誤處理投訴人續領職業介紹所牌照的申請，並且沒有解答相關查詢（不成立）； (2) 把投訴人續領的牌照追溯至較早日期生效，但又禁止其介紹所在舊牌屆滿至新牌發出期間營業（不成立）；以及 (3) 拒絕按比例退還續牌費（不成立）。	不成立	0
2020/1174B	(1) 就運送危險品車輛的新規定，沒有通知市民、訂定指引及給予車主寬限期（成立）；以及 (2) 無理要求車主將警示燈安裝在車輛尾板的背面（不成立）。	部分成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
地政總署 (Lands Department)			
2019/5702	延誤處理投訴人的重建申請。	不成立	0
2020/0193F	職員沒有出席某次區議會會議。	不成立	0
2020/0507B	沒有就霸佔公眾地方的回收鐵籠採取適當的執法行動。	不成立	1
2020/1763B	未能有效解決某公眾碼頭的露宿者問題。	不成立	0
2020/1833B	在跟進行人路上擺放的建築物料／廢料時執法不力及推卸責任。	部分成立	1
2020/2530C	延誤就改劃一幅休憩用地為行車道作可行性研究。	不成立	0
2020/2899	沒有就佔用政府土地個案執法。	成立	1
康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2019/5606	某演藝場館處理租用練習室的申請需時過長。	不成立	0
2020/0193G	出席區議會會議的職員在區議員提出某項動議後離席。	不成立	0
破產管理署 (Official Receiver's Office)			
2020/2509	(1) 拖延向破產人母親退還她存放於與破產人聯名的保險箱內的物品（部分成立）； (2) 就退還保險箱內物品的準則說法不一（不成立）； (3) 無理要求破產人及其母親所提供的年代久遠的照片須清晰呈現存放於保險箱內的首飾款式（不成立）； (4) 無理要求提供保險箱內的物品是由破產人亡父贈予母親的證明（不成立）；以及 (5) 只同意向破產人母親退回保險箱內的部分物品（投訴不成立，但機構另有缺失）。	部分成立	2
郵政署 (Post Office)			
2019/5855	沒有清楚說明以空郵投寄危險品的資訊，並在發現郵件內有不明液體後拒絕退還郵費。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2020/1078	(1) 延遲交付空郵郵件予航空公司（不成立）；以及 (2) 無理把空郵郵件改為平郵運送（不成立）。	不成立	1
2020/1123	無理把空郵郵件改為平郵運送。	不成立	1
2020/1177	無理把空郵郵件改為平郵運送。	不成立	1
2020/1344	(1) 未有就一件易網遞郵件提供額外追蹤點的資訊（不成立）；以及 (2) 無理把空郵郵件改為平郵運送（不成立）。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2020/2446	(1) 延誤處理通函郵寄申請（不成立）； (2) 無理撤回批准申請的決定（成立）； (3) 投訴人多次追問審批的情況仍未獲確切答覆（不成立）； (4) 未有解釋拒絕申請的理由（不成立）；以及 (5) 未就申請設立上訴機制（不成立）。	部分成立	0
2020/3028	(1) 未有清晰交代拒絕通函郵寄申請的理由（不成立）； (2) 通函郵寄申請的審批欠缺準則（未有定論）；以及 (3) 沒有向申請人提供有效的資訊，以符合該署的審批準則（投訴不成立，但機構另有缺失）。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2020/3719	(1) 於疫情持續期間無理暫停郵件簽收安排（不成立）；以及 (2) 在上述安排暫停後，沒有措施監察派遞質素（成立）。	部分成立	1
香港電台 (Radio Television Hong Kong)			
2020/0724(I)	拒絕提供有關製作某電視節目的資料。	部分成立	2
2020/2071(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
選舉事務處 (Registration and Electoral Office)			
2020/2930(I)	未能提供選民登記數字。	部分成立	1
社會福利署 (Social Welfare Department)			
2019/1011	沒有適切地跟進對某護老院的投訴。	部分成立	2
2019/4924B	沒有妥善跟進投訴人的調遷申請。	投訴不成立，但機構另有缺失	5
2019/5022	錯誤指投訴人不符合高額長者生活津貼的居港日數要求、停發津貼及追討多領的款項。	不成立	0
2020/0442(I)	拒絕提供某安老院「機構名額宿位」的數目。	成立	1
2020/1197(I)	無理遮蓋文件的部分內容及延誤回覆。	部分成立	1
2020/1331A	沒有按現行監管機制妥善跟進投訴人對某安老院的多項投訴。	不成立	1
2020/2070(I)	拒絕提供在2020年個人防護裝備獲發數量及庫存量的資料。	部分成立	1
運輸署 (Transport Department)			
2019/3334B	沒有適當地跟進兩個靠牆攤檔佔用約半條行人路的問題。	不成立	1
2019/5283	無理拒絕在某路段設置防止駕駛人士橫越雙白線的塑膠護柱。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2019/5708	未獲車主授權及同意，向第三者發放載有車主個人資料的車輛登記細節證明書。	不成立	3
2020/0193H	出席區議會會議的職員在區議員提出某項動議後離席。	不成立	0
2020/1428	沒有採取措施防止「有缺點車輛舉報機制」被濫用，以及延誤回覆投訴人的抗辯。	不成立	0
2020/1431	沒有採取措施防止「有缺點車輛舉報機制」被濫用，以及無理拒絕投訴人的抗辯。	不成立	0
2020/1763A	未能有效解決某公眾碼頭的露宿者問題。	不成立	0
2020/2530B	延誤就改劃一幅休憩用地為行車道作可行性研究。	不成立	1
職業訓練局 (Vocational Training Council)			
2020/1334(R)	無理拒絕提供有關僱員工作表現的行政指引，包括撰寫評核報告及賞罰機制等資料。	不成立	2
水務署 (Water Supplies Department)			
2019/4069 2019/4089 2019/4133 2019/4137 及其他	(1) 調動供水管網前準備不足，令沉積物進入供水系統（不成立）； (2) 錯誤指供水受污染是屋苑內部喉管問題（不成立）； (3) 停水後延誤恢復供水（不成立）； (4) 沒有妥善測試食水是否安全（不成立）； (5) 沒有更換供水管網內含瀝青保護層的老化喉管（不成立）； (6) 錯誤指停水是因用戶自行維修水管（成立）；以及 (7) 沒有回覆查詢及索償事宜（不成立）。	部分成立	2*
2020/1968(I)	未有按投訴人要求提供某區使用內含瀝青保護層的喉管的資料，以及食水含瀝青對食用安全及人體健康的影響的研究結果。	部分成立	1
在職家庭及學生資助事務處 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2019/5277	(1) 錯誤受理某學生對投訴人開辦的一項持續進修基金課程教學質素欠佳的投訴（不成立）； (2) 無理要求投訴人就投訴作回應（不成立）；以及 (3) 沒有認收投訴人的回應，亦無交代結果（不成立）。	不成立	0
2020/2242(I)	拒絕提供有關某職員被指在社交媒體發表不當言論的投訴個案的全部資料。	不成立	0

* 每宗個案有兩項建議。

附件7

顧問名單

會計

蔡永忠先生，BBS, JP

建築、工程及測量

何鍾泰博士工程師，SBS, MBE, SB St J, JP
林雲峰教授，BBS, JP
梁廣灝工程師，SBS, OBE, JP
陳旭明測量師
陳志超工程師，SBS
熊永達博士，MH

法律

王沛詩女士，BBS, JP *（任期於2020年8月31日屆滿）*
張達明先生
梁偉文先生，SC
黃文傑先生，SC
羅沛然博士
Stephen Thomson教授

醫務及護理

沈秉韶醫生，BBS, JP
盧寵茂教授，BBS, JP
賴錦玉教授

社會工作及更生事務

方敏生女士，BBS, JP
吳宏增先生
馬麗莊教授，JP
陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序



財務報表

截至2021年3月31日止年度

香港申訴專員
2020/21年報

獨立核數師報告
致申訴專員

(根據《申訴專員條例》於香港成立)

意見

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第125至143頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於2021年3月31日的財務狀況表與截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們認為，該等財務報表已根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》真實而中肯地反映了申訴專員於2021年3月31日的財務狀況及截至該日止年度的財務表現和現金流量。

意見的基礎

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。根據香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》（以下簡稱「守則」），我們獨立於申訴專員，並已履行守則中的其他專業道德責任。我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

財務報表及其核數師報告以外的信息

申訴專員需對其他信息負責。其他信息包括刊載於年報內的全部信息，但不包括財務報表及我們的核數師報告。

我們對財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑑證結論。

結合我們對財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》擬備真實而中肯的財務報表，並對其認為為使財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所需的內部控制負責。

在擬備財務報表時，申訴專員負責評估申訴專員持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非申訴專員有意將申訴專員清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

核數師就審計財務報表承擔的責任

我們的目標，是對財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員（作為整體）報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《香港審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或滙總起來可能影響財務報表使用者依賴財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《香港審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

– 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。

– 了解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對申訴專員內部控制的有效性發表意見。

– 評價申訴專員所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。

– 對申訴專員採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對申訴專員的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於截至核數師報告日止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致申訴專員不能持續經營。

– 評價財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及財務報表是否中肯反映交易和事項。

除其他事項外，我們與申訴專員溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

2021年5月14日

收支結算表
截至2021年3月31日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2021	2020
收入			
政府資助金	3	**$ 127,856,000**	$ 127,419,000
遞延政府資助金之攤銷	3	**1,814,220**	1,814,220
銀行存款之利息收入		**7,879,805**	9,735,926
其他收入		**260,576**	14,270
		$ 137,810,601	$ 138,983,416
支出			
營運開支	4	**(129,220,929)**	(125,331,036)
年度盈餘		**$ 8,589,672**	$ 13,652,380

全面收益表
截至2021年3月31日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第130至143頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務狀況表
於2021年3月31日

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2021	2020
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	**$ 62,853,284**	$ 60,937,255
流動資產			
按金及預付款項		**$ 3,042,953**	$ 3,459,808
應收利息		**2,536,003**	2,982,644
原定三個月以上到期之定期存款		**382,433,000**	380,136,000
現金及現金等價物	8	**15,223,871**	4,930,400
		$ 403,235,827	$ 391,508,852
資產總額		**$ 466,089,111**	$ 452,446,107
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 – 非流動部分	9	**$ 6,670,032**	$ 6,569,438
遞延政府資助金 – 非流動部分	3	**55,271,998**	57,086,218
		$ 61,942,030	$ 63,655,656
流動負債			
其他應付款項及應計費用		**$ 5,872,803**	$ 3,321,743
應付約滿酬金 – 流動部分	9	**9,239,526**	5,023,628
遞延政府資助金 – 流動部分	3	**1,814,220**	1,814,220
		$ 16,926,549	$ 10,159,591
負債總額		**$ 78,868,579**	$ 73,815,247

財務狀況表於2021年3月31日（續）

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2021	2020
資金			
累計資金		**$ 387,220,532**	$ 378,630,860
資金總額		**$ 387,220,532**	$ 378,630,860
資金及負債總額		**$ 466,089,111**	$ 452,446,107

申訴專員已於2021年5月14日批准及授權刊發。

趙慧賢女士
申訴專員

第130至143頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表
截至2021年3月31日止年度

（所有數額均以港元為單位）

		累計資金
於2019年3月31日及2019年4月1日之結餘	$	364,978,480
2019/2020年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		13,652,380
於2020年3月31日及2020年4月1日之結餘	$	378,630,860
2020/2021年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		8,589,672
於2021年3月31日之結餘	$	387,220,532

第130至143頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至2021年3月31日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2021	2020
營運活動			
年度盈餘		**$ 8,589,672**	$ 13,652,380
調整：			
利息收入		**(7,879,805)**	(9,735,926)
折舊	4	**2,967,243**	2,623,224
遞延政府資助金之攤銷		**(1,814,220)**	(1,814,220)
處置物業、機器及設備之損失／（得益）	4	**419**	(2,397)
營運資金變動前之營運盈餘		**$ 1,863,309**	$ 4,723,061
按金及預付款項減少／（增加）		**416,855**	(2,559,502)
其他應付款項及應計費用增加		**2,551,060**	83,139
應付約滿酬金增加／（減少）		**4,316,492**	(709,538)
營運活動產生之現金淨額		**$ 9,147,716**	$ 1,537,160
投資活動			
收取利息		**$ 8,326,446**	$ 8,411,002
購置物業、機器及設備所付款項		**(4,884,465)**	(233,823)
原定三個月以上到期之定期存款增加		**(382,433,000)**	(380,136,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期所得款項		**380,136,000**	344,890,000
出售物業、機器及設備所得款項		**774**	2,500
投資活動產生／（運用）之現金淨額		**$ 1,145,755**	$ (27,066,321)
現金及現金等價物淨增加／（減少）		**$ 10,293,471**	$ (25,529,161)
年初之現金及現金等價物	8	**4,930,400**	30,459,561
年末之現金及現金等價物	8	**$ 15,223,871**	$ 4,930,400

第130至143頁之附註為本財務報表的整體部分。

1 申訴專員的概況

申訴專員於2001年12月19日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊辦事處地址為香港干諾道中168–200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明及會計政策變動

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》（此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋），以及香港公認會計原則而編製。申訴專員採納的主要會計政策列述如下。

香港會計師公會已頒布若干修訂《香港財務報告準則》，並在申訴專員當前的會計年度首次生效或可提早採納。這些準則當中，以下發展與申訴專員的財務報表有關：

《香港財務報告準則》第16號之修訂：2019冠狀病毒病疫情相關之租金寬減

此項修訂提供實務權宜方法允許承租人無需評估某項直接因2019冠狀病毒病疫情產生而符合條件的租金寬減（「2019冠狀病毒病疫情相關之租金寬減」）是否屬於租賃修改，而以並非租賃修改的方法入帳。

申訴專員已選擇提早採納該項修訂，對所有於年度內給予申訴專員並符合條件的「2019冠狀病毒病疫情相關之租金寬減」應用實務權宜方法。應用新方法後，沒有使用權資產記錄於財務報表內，對於2020年4月1日的權益期初結餘沒有構成影響。

2 主要會計政策（續）

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。假如會計估計的修訂只影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或假如會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

(c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有的話）後，按預計可使用年期以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

–	持有作自用的租賃土地權益	按租賃的剩餘租期
–	建築物	40年
–	租賃物業裝修	10年
–	辦公室傢具	5年
–	辦公室設備	5年
–	電腦設備	4年
–	車輛	5年

2 主要會計政策（續）

(c) 物業、機器及設備（續）

資產的可使用年期及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

管理層會在每個報告年度結束時檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公平價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除稅前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並按處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

(d) 應收款項

應收款項於申訴專員擁有無條件權利可收取代價時予以確認。倘若代價只是隨時間推移即會成為到期應付，則收取代價的權利即為無條件。倘若收入於申訴專員擁有無條件權利可收取代價之前已確認，有關金額會作為合約資產列報。

應收款項採用實際利率方法按攤銷成本減去以下述方式釐定的信貸虧損撥備列帳：

虧損撥備按等同於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量，該等信貸虧損預期在應收款項的整個有效期間出現。就所有金融工具而言（包括按金及應收利息），申訴專員確認相等於12個月預期信貸虧損的撥備，除非金融工具信貸風險自初始確認後大幅增加。在此情況下，虧損撥備乃按相等於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量。

預期信貸虧損於各報告日期進行重新計量，任何變動均於損益中確認為減值收益或虧損。申訴專員通過虧損撥備帳中應收款項帳面金額所作的相應調整確認減值收益或虧損。

倘若實際上並無收回的可能，應收款項的帳面金額會予沖銷（部分或全部）。這情況通常出現在申訴專員確定債務人沒有資產或收入來源可產生足夠現金流量以償還沖銷的金額。

2 主要會計政策（續）

(e) 應付款項

應付款項按公平價值初始確認，隨後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(f) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

(g) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累積計算。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

(h) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

2 主要會計政策（續）

(i) 收入確認

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在財務狀況表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入財務狀況表，並按照附註2(c)所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(j) 關聯人士

(a) 任何人士或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

2 主要會計政策（續）

(j) 關聯人士（續）

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。

(vi) 該實體受附註2(j)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附註2(j)(a)(i)所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

(viii) 該實體或其所屬集團內任何人士向申訴專員提供主要管理層成員的服務。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用及購置建築物之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用持有作自用的批租土地權益的租約期（54年）及建築物的可使用年期（40年），按照附註2(c)及2(i)(i)載列的會計政策以直線法計算確認入帳。

於2021年3月31日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2021	2020
一年內並包括在流動負債之內	**$ 1,814,220**	$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	**55,271,998**	57,086,218
	$ 57,086,218	$ 58,900,438

4 營運開支

	2021	2020
僱員福利開支（附註5）	**$ 118,435,343**	$ 114,639,117
物業、機器及設備折舊（附註7）	**2,967,243**	2,623,224
差餉及管理費	**3,278,682**	3,215,584
短期租賃相關開支	**100,800**	100,800
核數師酬金	**95,000**	92,000
處置物業、機器及設備之損失／（得益）	**419**	(2,397)
其他開支	**4,343,442**	4,662,708
	$ 129,220,929	$ 125,331,036

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

5 僱員福利開支

	2021	2020
薪金及津貼	**$ 101,191,667**	$ 98,217,291
約滿酬金	**10,638,607**	10,687,001
退休保障費用 – 強積金計劃	**2,780,775**	2,688,318
未放取之年假	**846,726**	846,726
其他僱員福利開支	**2,977,568**	2,199,781
	$ 118,435,343	$ 114,639,117

6 主要管理層薪酬

	2021	2020
短期僱員福利	**$ 18,472,303**	$ 17,589,727
聘用期結束後福利	**2,751,059**	3,190,732
	$ 21,223,362	$ 20,780,459

7 物業、機器及設備

	持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2020年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 873,498	$ 1,785,073	$ 6,302,896	$ 695,001	$117,582,418
增添	–	–	764,436	39,849	173,080	3,607,221	299,879	4,884,465
處置	–	–	–	(28,653)	(44,194)	(141,231)	–	(214,078)
於2021年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,990,386	$ 884,694	$ 1,913,959	$ 9,768,886	$ 994,880	$122,252,805
累計折舊：								
於2020年4月1日	$ 25,217,124	$ 7,582,438	$ 14,910,402	$ 759,226	$ 1,515,623	$ 6,092,767	$ 567,583	$ 56,645,163
年內支出	1,394,220	420,000	407,952	38,379	119,626	409,203	177,863	2,967,243
處置後撥回	–	–	(1,701)	(28,652)	(43,905)	(138,627)	–	(212,885)
於2021年3月31日	$ 26,611,344	$ 8,002,438	$ 15,316,653	$ 768,953	$ 1,591,344	$ 6,363,343	$ 745,446	$ 59,399,521
帳面淨值：								
於2021年3月31日	$ 48,288,656	$ 8,797,562	$ 1,673,733	$ 115,741	$ 322,615	$ 3,405,543	$ 249,434	$ 62,853,284

	持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2019年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 852,401	$ 1,765,521	$ 6,186,456	$ 874,801	$ 117,605,129
增添	–	–	–	40,331	48,018	145,474	–	233,823
處置	–	–	–	(19,234)	(28,466)	(29,034)	(179,800)	(256,534)
於2020年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 873,498	$ 1,785,073	$ 6,302,896	$ 695,001	$ 117,582,418
累計折舊：								
於2019年4月1日	$ 23,822,904	$ 7,162,438	$ 14,468,239	$ 730,918	$ 1,441,938	$ 6,043,550	$ 608,383	$ 54,278,370
年內支出	1,394,220	420,000	442,163	47,542	102,048	78,251	139,000	2,623,224
處置後撥回	–	–	–	(19,234)	(28,363)	(29,034)	(179,800)	(256,431)
於2020年3月31日	$ 25,217,124	$ 7,582,438	$ 14,910,402	$ 759,226	$ 1,515,623	$ 6,092,767	$ 567,583	$ 56,645,163
帳面淨值：								
於2020年3月31日	$ 49,682,876	$ 9,217,562	$ 1,315,548	$ 114,272	$ 269,450	$ 210,129	$ 127,418	$ 60,937,255

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

8 現金及現金等價物

	2021	2020
銀行現金	$ 15,218,871	$ 4,925,400
庫存現金	5,000	5,000
	$ 15,223,871	$ 4,930,400

9 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%（2020年：10%至25%）不等，但扣除僱主的強積金供款。

10 税項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《税務條例》徵收的税項。

11 承擔

於2021年3月31日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2021	2020
於一年內繳付	$ 8,400	$ 8,400

除非在最少一個曆月前以書面通知退租，否則租約仍然有效。

12 累計資金管理

申訴專員在管理其累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

13 金融風險管理及金融工具的公平價值

風險管理由總務及財務組按照申訴專員核准的政策執行。總務及財務組與各營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

(a) 信貸風險

信貸風險指因交易對手不履行合約義務而對申訴專員造成財務損失的風險。申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。申訴專員已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為財務狀況表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

13 金融風險管理及金融工具的公平價值（續）

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表列載申訴專員的財務負債在報告年度結束時之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2021				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	**一年以上但兩年以下**	**兩年以上但五年以下**	**未貼現合約現金流總計**	**帳面金額**
應付約滿酬金	**$ 9,239,526**	**$ 5,779,880**	**$ 890,152**	**$15,909,558**	**$15,909,558**
其他應付款項及應計費用	**5,872,803**	**–**	**–**	**5,872,803**	**5,872,803**
	$15,112,329	**$ 5,779,880**	**$ 890,152**	**$21,782,361**	**$21,782,361**

	2020				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ 5,023,628	$ 4,804,065	$ 1,765,373	$ 11,593,066	$ 11,593,066
其他應付款項及應計費用	3,321,743	–	–	3,321,743	3,321,743
	$ 8,345,371	$ 4,804,065	$ 1,765,373	$ 14,914,809	$ 14,914,809

13 金融風險管理及金融工具的公平價值（續）

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個（2020年：100個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累積資金於2021年3月31日便會增加約152,000元（2020年：47,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在報告年度結束當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該年度結束當日至下一報告年度之內可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與2020年相同。

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公平價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於2021年及2020年3月31日的公平價值並無重大差異。

14 重大關聯人士交易

涉及主要管理層人員的交易

主要管理層所有成員的酬金已在附註6披露。

15 截至2021年3月31日止年度已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表刊發日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及一項新準則（《香港財務報告準則》第17號：*保險合約*），但在截至2021年3月31日止年度尚未生效，亦沒有在本財務報表中採納，當中包括以下可能與申訴專員相關的準則：

	於下列日期或之後開始的會計期間生效
《香港財務報告準則》第9號、《香港會計準則》第39號、《香港財務報告準則》第7號、《香港財務報告準則》第4號及《香港財務報告準則》第16號之修訂：*利率基準改革 – 第二階段*	2021年1月1日
《香港財務報告準則》2018年至2020年周期的年度改進	2022年1月1日
《香港會計準則》第1號之修訂：*負債分類為流動或非流動*	2023年1月1日

申訴專員現正評估該等修訂及新準則於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為採納該等修訂及新準則不大可能會對本財務報表構成重大影響。

投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚說明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。

香港申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的森林資源的紙張
FSC™ C017167

本年報採用環保紙張印製